

ผลของการฝึกอบรมกลุ่มในการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์  
ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

พฤษภาคม 2554

ผลของการฝึกอบรมกลุ่มในการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์  
ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลของการฝึกอบรมกลุ่มในการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์  
ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง



บทคัดย่อ  
ของ  
กรัณท์รัตน์ ตรียศชัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

พฤษภาคม 2554

กัณฑ์วรรณคดี (2554). ผลของการฝึกอบรมกลุ่มในการสร้างเสริมแรงใจและ

การสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์  
กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร. นันทา ผู้รักษา.

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลการฝึกอบรมกลุ่มในการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง กรุงเทพมหานคร จำนวน 8 คน โดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีความสมัครใจในการเข้าร่วมการฝึกอบรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์ และการฝึกอบรมกลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า

หลังจากเข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่ม พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงมีการสร้างเสริมแรงใจและสานสัมพันธ์มากขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่มในการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



THE EFFECTS OF GROUP TRAINING ON IMPACTING AND RELATION  
OF COMPANION ANIMAL HEALTH ACCOUNT EXECUTIVES, BANGKOK.

AN ABSTRACT  
BY  
KARUNTARAT TREEYASORASAI



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Education Degree in Guidance and Counseling Psychology  
at Srinakharinwirot University

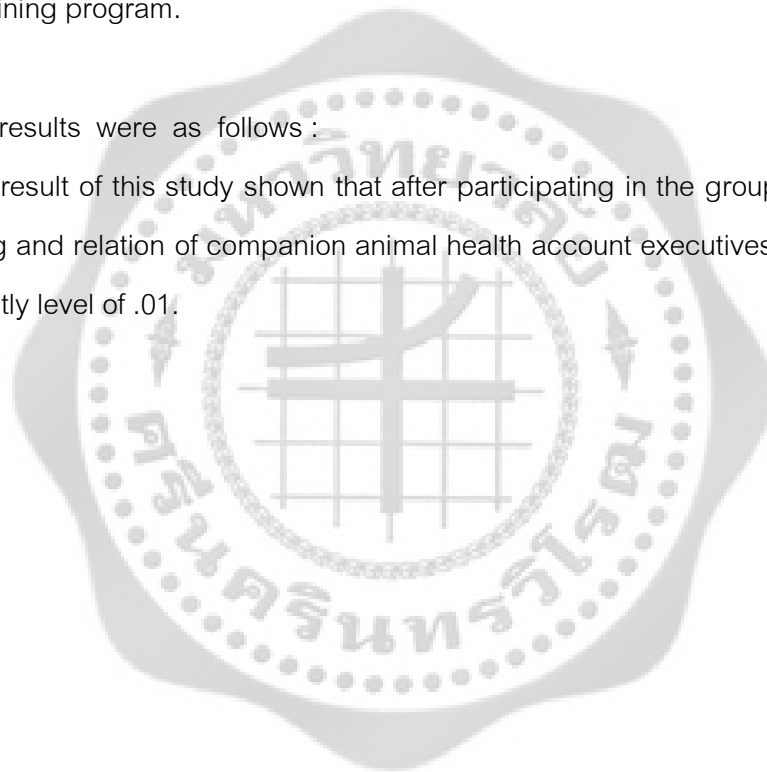
May 2011

Karuntarat Treeyasorasai. (2011). **The effects of group training on impacting and relation of companion animal health account executives, Bangkok.** Master's Project, M.Ed. (Psychology and Counseling). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Dr. Nanta Suruksa.

This research aims to study the effects of group training on impacting and relation of companion animal health account executives. The samples of this study was 8 companion animal health account executives (Bangkok). The instruments were the questionnaire and the group training program.

The results were as follows :

The result of this study shown that after participating in the group training program, the impacting and relation of companion animal health account executives were increased at the significantly level of .01.



## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความสามารถจากบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร. นันทา สู้รักษา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ในที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร มณีศรีขำ อาจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี และอาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ และเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ และคณาจารย์ในภาควิชาการแนะแนว และจิตวิทยาการศึกษาทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้นำมาอ้างอิงในสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกสำหรับการวิจัยเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัว และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่คอยช่วยเหลือห่วงใยและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ท้ายสุดนี้ คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมนุชาคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัย และขอยกคุณความดีนี้ให้กับผู้มีพระคุณ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่าน

กัณฐ์รัตน์ ตริยสรศัย

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตในการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
สมมติฐานในการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก.....	7
ทฤษฎีบุคลิกภาพมนุษยนิยมและทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวก.....	7
แบบทดสอบในแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก.....	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้แบบทดสอบในแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก.....	9
พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์.....	9
ความหมายของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์.....	9
บุคลิกภาพของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์.....	9
ลักษณะงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์.....	14
จรรยาบรรณของสัตวแพทย์ผู้ประกอบการธุรกิจเวชภัณฑ์สัตว์.....	14
การวิเคราะห์งาน.....	16
ความหมายของการวิเคราะห์งาน.....	16
กระบวนการในการวิเคราะห์งาน.....	16
การบรรยายลักษณะงาน.....	19



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
การฝึกอบรม.....	20
ความหมายของการฝึกอบรม.....	20
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม.....	21
ประเภทของการฝึกอบรม.....	23
เทคนิคที่ใช้ในการฝึกอบรม.....	25
ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม.....	29
กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์.....	30
ความหมายของกลุ่มสัมพันธ์.....	30
จุดมุ่งหมายของกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์.....	31
ขนาดของกลุ่มที่ใช้ในกิจกรรมกลุ่ม.....	32
เวลาและจำนวนครั้งที่ใช้ในการเข้ากลุ่ม.....	33
ประเภทของกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์.....	34
ขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	51
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	51
สมมติฐานในการวิจัย.....	51
ขอบเขตของการวิจัย.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
วิธีดำเนินการทดลอง.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สรุปผลการวิจัย.....	53
อภิปรายผลการวิจัย.....	53
ข้อเสนอแนะ.....	56
บรรณานุกรม.....	57

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	63
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์..... ของพนักงานเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง	64
ภาคผนวก ข การฝึกอบรมการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์..... ของพนักงานเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง	69
ภาคผนวก ค ใบงานแนวทำยกิจกรรมการฝึกอบรมการสร้างเสริมแรงใจ..... และการสานสัมพันธ์ของพนักงานเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง	90
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	158



## บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมและแต่ละด้านของแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์.....	42
2	แบบแผนการทดลองแบบ One Group Pretest – Posttest Design.....	45
3	โปรแกรมการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์.....	46
4	ผลการเปรียบเทียบการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงก่อนและหลังเข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่ม (n = 8).....	50



# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

คนชนิดไหนที่เราอยากเลือกให้ทำงานอย่างนี้หรืออย่างนั้น หรือเป็นเพื่อนร่วมงานกับเรา? ตัวของเราเหมาะกับงานประเภทใด? ทำไมงานบางชนิดคนประเภทหนึ่งทำได้ผลดีมาก แต่ให้คนอื่นอีกประเภทหนึ่งทำงานนั้นล้มเหลว? ธรรมชาติของแต่ละคน ซึ่งเรียกกันเพราะๆว่า “เอกลักษณ์เฉพาะตัว” เป็นอย่างไร? คำถามต่างๆเหล่านี้ เป็นคำถามที่ผู้คนทุกยุคสมัยพยายามแสวงหาคำตอบ โดยนักวิชาการหลายแขนง โดยบุคคลทุกชั้นปัญญาและทุกอาชีพ เพราะคำตอบเหล่านี้เกี่ยวข้องกับความเป็น “มนุษย์” เนื่องจากมนุษย์มีพันธุกรรมต่างกัน เติบโตในสิ่งแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ ระบบวัฒนธรรมและการเมืองแตกต่างกัน ดังนั้นบุคลิกภาพของมนุษย์จึงมีมากมายหลายแบบ บางลักษณะก็เป็นลักษณะร่วมกันของมนุษย์เป็นสากล บางลักษณะก็เป็นลักษณะเฉพาะวัฒนธรรม เฉพาะศาสนา เฉพาะเชื้อชาติ และบางลักษณะก็เป็นแบบฉบับเฉพาะตัว บางลักษณะก็เป็นส่วนอันซับซ้อน ลึกลับเหนือความเข้าใจของคนธรรมดาโดยทั่วไป (ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2539)

ปัจจุบันมีแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) ซึ่งเป็นวิชาจิตวิทยาสมัยใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องจุดแข็ง (Strength) คุณค่า (Value) สติ รุดตัน ลื่นไหลในกิจกรรม (Flow) มองโลกทางบวกหรือในแง่ดี (Optimism) ความหวัง (Hope) และความสุข (Happiness) ของบุคคล โดยการอธิบายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องของทั้งด้านสิ่งแวดล้อม ประสบการณ์และชีววิทยาของสมอง โดยปัจจัยทั้งหลายต่างเชื่อมโยง และแสดงออกถึงพฤติกรรมความสุขของมนุษย์ ทุกชาติพันธุ์ ศาสตราจารย์ มาติน เซลิกแมน นักจิตวิทยาชาวอเมริกันคือผู้ริเริ่มแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก โดยเซลิกแมนได้อพยพออกจากกลุ่มแนวคิดมนุษยนิยม (Abraham Maslow และ Carl Rogers) ที่ได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอดตั้งแต่ ค.ศ.1960 ศาสตร์ใหม่เรื่องแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก เน้นเรื่องชีวิต (The good life) และคุณค่าของชีวิต (What make most worth living) เป็นแนวความคิดใหม่ที่แตกต่างจากมุมมองของจิตวิทยาแบบเก่าที่มุ่งเน้นในเรื่องของปัญหาของมนุษย์ วิธีแก้ไขปัญหาป้องกันและรักษาปัญหาทางจิตหรือโรคทางจิตเวช โดยแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกเป็นศาสตร์ที่พยายามอธิบายและทำความเข้าใจเรื่องชีวิตที่ดีโดย เน้นที่ 3 ด้านใหญ่ คือ 1) ประสบการณ์ด้านดีที่บุคคลนั้นเคยได้รับ (Positive subjective experiences) เช่น ความสุขความพอใจความรู้สึกสำนึกในบุญคุณ ความอึ้งใจ 2) บุคลิกภาพที่ดีในแต่ละบุคคล (Positive individual) เช่น จุดเด่นในแต่ละคนบุคคล ความสามารถพิเศษ ความสนใจ คุณค่า และ 3) สถาบันที่ดี (Positive institute) เช่น ครอบครัว โรงเรียน องค์กร ชุมชน สังคม เป็นต้น (หัตถยา ดำรงค์ผล; และคนอื่นๆ. ม.ป.ป.: ออนไลน์)

องค์กรเอกชนแห่งหนึ่งในต่างประเทศได้มีการพัฒนาเครื่องมือเพื่อการประเมินผลเกี่ยวกับบุคลิกลักษณะทั่วไปซึ่งอิงตามแบบจำลองทั่วไปของแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกขึ้น โดยทำการประเมินผลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เครื่องมือนี้จะทำการวัดความสามารถพิเศษที่มีอยู่โดยมีทั้งสิ้น 34 ประการ หรือ "ลักษณะ" ซึ่งก็คือรูปแบบความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติที่เป็นเอกลักษณ์ของบุคคลโดยเฉพาะ อันเป็นพื้นฐานที่จำเป็นในการสร้างจุดแข็งหรือความสามารถในการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล (The Gallup Organization. 2006: ออนไลน์) โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ ทักษะปฏิสัมพันธ์ การนำเสนอตนเอง แรงจูงใจ และวิธีที่ใช้เรียนรู้ (Brashears; & Baker. 2001: Unpaged) การประเมินนี้ถูกนำไปใช้หลักๆ ในด้านการงาน และยังถูกนำไปใช้เพื่อทำความเข้าใจบุคคลในสถานการณ์ที่หลากหลายด้วย เช่น ครอบครัวยุติธรรม และ การพัฒนาบุคคลเป็นรายตัว

ในการวิเคราะห์งานของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์นั้น พบว่า พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์จัดเป็นนักขายให้รายละเอียด (The detail salesman) งานเข้าพบลูกค้าของนักขายให้รายละเอียดคือ ส่งเสริมการขาย เป็นที่ปรึกษาของฟาร์ม โรงงานอาหารสัตว์ โรงพยาบาลสัตว์ คลินิกสัตว์ หรือตัวแทนจำหน่ายสินค้าส่ง โดยเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาสัตวแพทย์ ซึ่งต้องมีความรู้ในสินค้าของตน เช่น รู้จักตัวยาที่นำมาประกอบเป็นยาสำเร็จรูป ใช้สำหรับรักษาโรคใด การออกฤทธิ์ของยา และอาการข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ยานั้น และต้องมีความเชื่อถือในตัวสินค้าอย่างแท้จริง วารินทร์ สิ้นสูงสุด (2545: 44-45) ได้กล่าวว่าคุณสมบัติของนักขายให้รายละเอียด คือ ต้องฉลาดเฉลียวเป็นผู้มีความคิดปลอดโปร่งที่จะสามารถตอบข้อคำถามของลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีไหวพริบดี และมีกิจกรรมขายอย่างนักธุรกิจ (Business like) นักขายให้รายละเอียดเป็นตัวแทนของบริษัทที่ออกไปพบกับผู้มีวิชาชีพ ดังนั้นจะต้องมีความเป็นผู้ทรงภูมิความรู้ มีความซื่อสัตย์และมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัท

หน้าที่ความรับผิดชอบที่พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์ได้รับมอบหมาย ได้แก่ การนำเสนอขายสินค้าของบริษัทตามยอดขายที่ได้รับมอบหมายในเขตที่รับผิดชอบทั้งของตนเอง และทีมขาย การบริหารจัดการด้านการเงิน การชำระสินค้า เครดิตของลูกค้า พิจารณาการปล่อยสินเชื่อของลูกค้าและการเก็บเงิน การให้คำปรึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการฟาร์มสัตว์เศรษฐกิจ ได้แก่ สุกรและไก่ หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับเวชภัณฑ์ในคลินิกสัตว์หรือโรงพยาบาลสัตว์ร่วมกับพนักงานฝ่ายวิชาการ การให้บริการหลังการขายในเขตที่รับผิดชอบ การร่วมงานอบรม สัมมนาวิชาการต่างๆ งานออกร้านแสดงสินค้า และงานพิธีต่างๆ ของลูกค้าเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีและประชาสัมพันธ์บริษัท

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารทีมขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงกล่าวว่า เนื่องจากธุรกิจมีความเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทีมของเราจึงต้องมีการพัฒนาพนักงานขายให้เป็นผู้ที่รู้จัก

ปรับตัวและยอมรับการเปลี่ยนแปลง รู้จักคิดวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น มีแนวคิดเชิงบวกในการทำงานเพื่อทำให้บรรยากาศของการทำงานและเพื่อนร่วมงานเป็นไปในทางสร้างสรรค์ และสิ่งที่จะขาดไม่ได้เลยคือการใช้ความรับผิดชอบต่อการกระทำและคำพูดที่ได้เจรจาไว้กับลูกค้ำ ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจให้แก่ลูกค้าต่อองค์กร ซึ่งในการพัฒนานั้นทุกคนในทีมควรมีบทบาทในการเสนอแนวทางและจัดกิจกรรมพัฒนาลักษณะที่โดดเด่นของทีมร่วมกัน

ดังนั้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะค้นหาและพัฒนาบทบาทที่สำคัญของทีมขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงร่วมกับผู้บริหารทีมขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง นั่นจึงเป็นที่มาของการนำการฝึกอบรมกลุ่มมาใช้ในการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ โดยผู้วิจัยคาดว่ากรฝึกอบรมกลุ่มจะเป็นกระบวนการที่ช่วยเพิ่มพูนความถนัด ทักษะหรือความชำนาญ และความสามารถของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงเพื่อให้ปฏิบัติงานดียิ่งขึ้นต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรมกลุ่ม

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับองค์กรและผู้ประกอบการเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงในการนำการฝึกอบรมกลุ่มมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ให้แก่พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### ขอบเขตในการวิจัย

#### 1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์ จำนวน 31 คน

#### 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง จำนวน 8 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการคัดเลือกจากผู้ให้ความสมัครใจในการเข้าร่วมการฝึกอบรม

#### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ โปรแกรมการฝึกอบรมกลุ่มในการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์

3.2 ตัวแปรตาม คือ การสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การฝึกอบรมกลุ่ม** หมายถึง การใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ที่จัดขึ้นอย่างมีขั้นตอนในการเสริมสร้างแรงใจและสานสัมพันธ์ของพนักงานชาย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 **ขั้นนำ** หมายถึง ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ กำหนดการ กฎ กติกา และลักษณะกิจกรรมการฝึกอบรมการสร้างแรงใจและสานสัมพันธ์ให้ผู้เข้าฝึกอบรมทราบ

1.2 **ขั้นดำเนินการเสริมสร้างแรงใจและสานสัมพันธ์** ผู้วิจัยเสริมสร้างแรงใจและสานสัมพันธ์ของพนักงานชายโดยใช้กิจกรรมต่างๆ ได้แก่ กิจกรรมละลายพฤติกรรม กิจกรรมเสริมสร้างการเรียนรู้ และกิจกรรมสนทนา การสำหรับการเสริมสร้างแรงใจและสานสัมพันธ์ของพนักงานชายในแต่ละครั้งนั้น ผู้วิจัยจะเลือกใช้กิจกรรมบางกิจกรรมหรือหลายกิจกรรมให้สอดคล้องกับแรงใจและการสานสัมพันธ์ด้านต่างๆของพนักงานชาย

1.3 **ขั้นประเมินผล** ผู้วิจัยให้พนักงานชายประเมินผลการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมการสร้างแรงใจและสานสัมพันธ์ในแต่ละกิจกรรมในแต่ละครั้ง เพื่อจะได้ทราบข้อบกพร่องต่างๆที่จำเป็นต้องปรับปรุงในครั้งต่อไป

1.4 **ขั้นสรุป** ผู้วิจัยให้พนักงานชายสรุปสิ่งที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมการสร้างแรงใจและสานสัมพันธ์จากการร่วมกิจกรรมในแต่ละครั้ง และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

2. **แรงใจและการสานสัมพันธ์** หมายถึง การรับรู้ความสามารถในการสร้างความพยายามในการทำงาน และการเจรจาโดยใช้ภาษาพูดและท่าทางของพนักงานชาย

2.1 **แรงใจ (Impacting)** หมายถึง การรับรู้ความสามารถของตนเองในการสร้างความพยายามในการทำงาน ได้แก่ การแสดงออกถึงความมุ่งมั่น ความกระตือรือร้นและความรู้สึกที่ดีต่องาน ความพอใจในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน มีความยืดหยุ่นและรู้จักปรับเปลี่ยนตนเองตามสถานการณ์ การเตรียมพร้อมและแสดงถึงความเข้าใจต่องาน

2.2 **การสานสัมพันธ์ (Relation)** หมายถึง การรับรู้ความสามารถในการเจรจากับผู้อื่นโดยใช้ภาษาพูดและท่าทาง ได้แก่ การแสดงออกถึงความเป็นหนึ่งเดียวกันกับเพื่อนร่วมงาน การสร้างความสัมพันธ์อันดีและแสดงความต้อนรับแก่บุคคลรอบข้าง การรู้จักเลือกใช้ถ้อยคำเพื่อให้เกิดการสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเข้าใจ และการแสดงความมุ่งมั่นต่อคำสัญญาที่ให้ไว้กับผู้อื่น



3. **พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์** หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งให้รายละเอียดหรือจัดการบริการ รวมทั้งการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการป้องกันและรักษาสุขภาพสัตว์แก่ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือผู้กระจายผลิตภัณฑ์ โดยยึดเกณฑ์การแบ่งตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

3.1 พนักงานขายเวชภัณฑ์สำหรับฟาร์มปศุสัตว์

3.2 พนักงานขายเวชภัณฑ์สำหรับโรงงานอาหารสัตว์

3.3 พนักงานขายเวชภัณฑ์สำหรับสัตว์เลี้ยง

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง

### **สมมติฐานในการวิจัย**

พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงมีการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์มากขึ้นหลังจากได้รับการฝึกอบรมกลุ่ม



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก
  - 1.1. ทฤษฎีบุคลิกภาพมนุษยนิยมและทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวก
  - 1.2. แบบทดสอบในแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก
  - 1.3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้แบบทดสอบในแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก
2. พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์
  - 2.1. ความหมายของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์
  - 2.2. บุคลิกภาพของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์
  - 2.3. ลักษณะงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์
  - 2.4. จรรยาบรรณของสัตวแพทย์ผู้ประกอบการธุรกิจเวชภัณฑ์สัตว์
3. การวิเคราะห์งาน
  - 3.1. ความหมายของการวิเคราะห์งาน
  - 3.2. กระบวนการในการวิเคราะห์งาน
  - 3.3. การบรรยายลักษณะงาน
4. การฝึกอบรม
  - 4.1. ความหมายของการฝึกอบรม
  - 4.2. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
  - 4.3. ประเภทของการฝึกอบรม
  - 4.4. เทคนิคที่ใช้ในการฝึกอบรม
  - 4.5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม
  - 4.6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
5. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
  - 5.1. ความหมายของกลุ่มสัมพันธ์
  - 5.2. จุดมุ่งหมายของกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
  - 5.3. ขนาดของกลุ่มที่ใช้ในกิจกรรมกลุ่ม
  - 5.4. เวลาและจำนวนครั้งที่ใช้ในการเข้ากลุ่ม
  - 5.5. ประเภทของกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

5.6. ขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

5.7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

## 1. แนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก

### 1.1 ทฤษฎีบุคลิกภาพมนุษย์นิยมและแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก

ฐานแนวคิดของทฤษฎีมนุษย์นิยมที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ ได้แก่

1.1.1 บุคลิกภาพของบุคคล มิได้หมายถึงเฉพาะส่วนรวมของหน่วยย่อยต่างๆของสิ่งทีเรียกว่า บุคลิกภาพ แต่ยังหมายถึงความเป็นเอกัตบุคคล ที่หน่วยย่อยต่างๆทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพ ดังนั้นนักคิดแนวนี้มิได้สนใจบุคลิกภาพแต่เพียงหน่วยเดียว เช่น หน่วยแรงจูงใจ หน่วยลักษณะนิสัย ฯลฯ แต่มองบุคลิกภาพอย่างเป็นทางการของส่วนรวมของหน่วยต่างๆที่ประกอบเป็นมนุษย์

1.1.2 บุคลิกภาพของมนุษย์ คือการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาวะที่ดีกว่าตลอดเวลา จุดมุ่งหมายสูงสุดของการเปลี่ยนแปลงสู่ความดีงามของบุคลิกภาพคือ “ภาวะเต็มเปี่ยมแห่งศักยภาพของบุคคล (Self-actualization)” เช่น นักกีฬาว่ายน้ำได้พยายามทุกวิถีทางเพื่อว่ายน้ำให้เต็มตามศักยภาพของตน โดยการฝึกฝน การสร้างวินัยตนเอง และการศึกษาวิธีการใหม่ๆ เป็นต้น

1.1.3 พฤติกรรมหรือและบุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้สิ่งแวดล้อมรอบตัวเขาอย่างไร ไม่ว่าจะรับรู้นั้นจะเป็นไปตามข้อเท็จจริงหรือไม่ เช่น เด็กที่รู้ว่าแม่ไม่รักตน ก็จะมีแนวคิดทางลบต่อแม่ และต่อต้านแม่ ทั้งๆที่ตามความเป็นจริงแม่รักตนมาก เป็นต้น (จิราภา เต็งไตรรัตน์; และคนอื่นๆ. 2547: 328)

แนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก โดย Martin E.P. Seligman นักจิตวิทยาชาวอเมริกันคือผู้ริเริ่มแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) ขึ้น โดยได้ต่อยอดองค์ความรู้จากกลุ่มแนวคิดมนุษย์นิยม (Abraham Maslow และ Carl Rogers) ที่ได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอดตั้งแต่ ค.ศ.1960 เป็นศาสตร์ที่แตกต่างไปจากจิตวิทยาเดิม เป็นวิชาจิตวิทยาสมัยใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องจุดแข็ง (Strength) คุณค่า (Value) สติ รุดตัน ลื่นไหลในกิจกรรม (Flow) มองโลกทางบวกหรือในแง่ดี (Optimism) ความหวัง (Hope) และความสุข (Happiness) ของบุคคล โดยการอธิบายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องของทั้งด้านสิ่งแวดล้อม ประสบการณ์และชีววิทยาของสมอง โดยปัจจัยทั้งหลายต่างเชื่อมโยงและแสดงออกมาถึงพฤติกรรมความสุขของมนุษย์ เป็นแนวความคิดใหม่ที่แตกต่างจากมุมมองของจิตวิทยาแบบเก่าที่มุ่งเน้นเป็นเรื่องราวของปัญหาของมนุษย์ วิธีแก้ไขปัญหาลบป้องกันและรักษาปัญหาทางจิตหรือโรคทางจิตเวช

แนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกพยายามอธิบายและทำความเข้าใจเรื่องชีวิตที่ดีโดยเน้นที่ 3 ด้านใหญ่ คือ 1) ประสบการณ์ด้านดีที่บุคคลนั้นเคยได้รับ (Positive subjective experiences) เช่น ความสุข ความพอใจ ความรู้สึกสำนึกในบุญคุณ ความอึ้งใจ 2) บุคลิกภาพที่ดีในแต่ละบุคคล (Positive individual) เช่น จุดเด่นในแต่ละคน บุคคล ความสามารถพิเศษ ความสนใจ คุณค่า และ 3) สถาบันที่ดี (Positive institute) เช่น ครอบครัว โรงเรียน องค์กร ชุมชน สังคม เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีเนื้อหาสาระครอบคลุมไปถึงเรื่องของความสุข (Happiness) ภาวะของความลื่นไหล (Flow) ความหวังและมุมมองเชิงบวก ความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q) ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้สึกต่อตนเองในเชิงบวกและเชิงลบ ความสัมพันธ์ต่อผู้อื่น การเปลี่ยนแปลงไปสู่ความคิดและการกระทำเชิงบวก (หัตถยา ดำรงค์ผล; และคนอื่น ๆ. ม.ป.ป.: ออนไลน์)

## 1.2 แบบทดสอบในแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก

แบบทดสอบจุดแข็ง (Clifton StrengthsFinder) คือ แบบประเมินผลที่ดำเนินการผ่านทางเว็บไซต์ของ The Gallup Organization เพื่อประเมินบุคลิกลักษณะทั่วไปตามแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก และถือเป็นเครื่องมือแรกๆ ที่พัฒนาขึ้นเพื่อการวัดความสามารถพิเศษหรือ “จุดแข็ง” ที่มีอยู่ โดยมีทั้งสิ้น 34 ประการ หรือ “ลักษณะ” ซึ่งก็คือรูปแบบความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติที่เป็นเอกลักษณ์ เครื่องมือนี้อิงตามแบบจำลองทั่วไปของจิตวิทยาในเชิงบวก โดยวัดแรงจูงใจ (Striving) ทักษะปฏิสัมพันธ์ (Relating) การนำเสนอตนเอง (Impacting) และวิธีที่ใช้เรียนรู้ (Thinking) (บัคกิงแฮม; และ คลิฟตัน. 2550: 275)

โดยอธิบายถึงจุดแข็งคือความสามารถในการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่อเนื่องซึ่งแทบจะไม่มีที่ติเมื่อปฏิบัติกิจกรรมที่กำหนดให้ สิ่งสำคัญในการสร้างจุดแข็งคือการทำสิ่งที่สามารถระบุความสามารถพิเศษที่โดดเด่น ซึ่งก็คือรูปแบบความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติที่เป็นเอกลักษณ์ของบุคคลโดยเฉพาะ

แบบทดสอบจุดแข็ง (Clifton StrengthsFinder) ได้รับการออกแบบมาสำหรับใช้ในเชิงการพัฒนาเพียงประการเดียว ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปประกอบอาชีพเฉพาะทางแต่อย่างใด ผลของแบบทดสอบมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มเชื้อชาติ เพศ สัญชาติ หรืออายุอยู่บ้าง แต่ในระดับบุคคลแล้ว ความแตกต่างเหล่านี้ไม่มีความสำคัญแต่อย่างใด ความแตกต่างเรื่องความสามารถพิเศษที่น่าสนใจที่สุดและสำคัญที่สุดนั้นจะพบได้ระหว่างตัวบุคคล มิใช่กลุ่มบุคคล (The Gallup Organization. 2006: ออนไลน์)

### 1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้แบบทดสอบในแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก

#### 1.3.1. งานวิจัยในต่างประเทศ

Brashears & Baker (2001) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพรสวรรค์เฉพาะบุคคล (แบ่งเป็น 4 ด้านใหญ่ ได้แก่ แรงจูงใจ ทักษะปฏิสัมพันธ์ การนำเสนอตนเอง และวิธีที่ใช้เรียนรู้) และตัวชี้วัดความสำเร็จในการเรียน โดยศึกษากับนักเรียนวิทยาลัยวิทยาศาสตร์เกษตรกรรมและทรัพยากรธรรมชาติ แห่งมหาวิทยาลัยเท็กซัส จำนวน 41 คน พบว่าวิธีที่ใช้เรียนรู้มีความสัมพันธ์กับคะแนน SAT และ GPA ในชั้นมัธยมปลายของนักเรียน

## 2. พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์

### 2.1 ความหมายของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์

พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์จัดว่าเป็นนักขายให้รายละเอียด (The Detail salesman) งานเข้าพบลูกค้าของนักขายเวชภัณฑ์สัตว์แตกต่างจากนักขายอย่างอื่น พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์มีหน้าที่คือส่งเสริมการขาย โดยทำงานเป็นที่ปรึกษาของสัตวแพทย์ประจำคลินิกหรือโรงพยาบาล ฟาร์ม โรงงาน อาหารสัตว์ หรือตัวแทนจำหน่ายเวชภัณฑ์สัตว์ แนะนำเวชภัณฑ์ของบริษัท ซึ่งต้องรู้จักตัวยานที่นำมาประกอบเป็นยาสำเร็จรูป ใช้สำหรับรักษาโรคอะไร การออกฤทธิ์ของยา และอาการข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ยานั้น เป็นงานที่สร้างความพอใจแก่ลูกค้าเพื่อว่าจะได้แนะนำยานั้นๆแก่เจ้าของสัตว์ป่วยหรือผู้ใช้ต่อไป พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์จะเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาทางการสัตวแพทย์ ต้องมีความรู้ในเวชภัณฑ์สัตว์ของบริษัทอย่างละเอียด และต้องมีความเชื่อถือในเวชภัณฑ์สัตว์ของบริษัทอย่างแท้จริง

### 2.2 บุคลิกภาพของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์

พนักงานขายในสายตาของผู้ประกอบการที่ผู้บริหารต้องการเป็นดังนี้คือ

- |                    |                       |                     |
|--------------------|-----------------------|---------------------|
| 1.ความแม่นยำ       | 2.ความตื่นตัว         | 3.ความทะเยอทะยาน    |
| 4.การมีไหวพริบดี   | 5.ความร่าเริงยิ้มแย้ม | 6.ความร่วมมือ       |
| 7.ความสุภาพ        | 8.ความไว้วางใจได้     | 9.ความกระตือรือร้น  |
| 10.ความเป็นมิตร    | 11.ทัศนคติ            | 12.การตัดสินใจได้ดี |
| 13.บุคลิกภาพภายนอก | 14.ความซื่อสัตย์      | 15.จินตนาการ        |
| 16.ความอดทน        | 17.ความสนใจคนอื่น     | 18.ความจงรักภักดี   |
| 19.ความอดทน        | 20.ความรับผิดชอบ      | 21.ความรักในอาชีพ   |
| 22.การควบคุมตนเอง  | 23.อารมณ์ขัน          | 24.ความจริงใจ       |
| 25.ความแนบเนียน    | 26.การควบคุมอารมณ์ได้ | 27.ความจำ           |

28.ความสม่ำเสมอ 29.ความรู้ในงานของตน 30.การมีมนุษยสัมพันธ์

(สมชาติ กิจจรวยง. 2536: 62-63)

คุณสมบัติหรือบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการเป็นพนักงานขาย มีดังนี้

1. บุคลิกภาพภายใน หมายถึง ลักษณะด้านจิตใจ นิสัยใจคอ โดยลักษณะนิสัยที่พนักงานขายควรมี ได้แก่

1.1 ความสุภาพอ่อนน้อม นับเป็นคุณสมบัติพื้นฐานประการหนึ่งของพนักงานขาย ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขายทำให้ลูกค้าที่ติดต่อด้วยมีความพึงพอใจ เพราะคงไม่มีใครอยากจะซื้อสินค้ากับพนักงานขายที่มีท่าทีแข็งกร้าวเย่อหยิ่ง ความสุภาพสามารถแสดงออกมาได้หลายทาง เช่น จากคำพูด น้ำเสียง การแต่งกาย กิริยาท่าทาง พนักงานขายควรมีความสุภาพต่อลูกค้าเสมอ แม้ในขณะที่เผชิญกับข้อโต้แย้ง หรือการปฏิเสธจากลูกค้าผู้มุ่งหวัง

1.2 ความเชื่อมั่นในตนเอง ในขณะที่มีความสุภาพอ่อนน้อมต่อบุคคลอื่น พนักงานขายต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองอีกด้วย คุณสมบัติข้อนี้จำเป็นมากเหมือนกัน เพราะการที่จะทำให้นักอื่นคล้อยตามได้ พนักงานขายต้องมีความมั่นใจในตนเอง มั่นใจในผลิตภัณฑ์ที่ตนเสนอขาย เพราะมิฉะนั้นจะทำให้ผู้มุ่งหวังหรือลูกค้าเกิดความลังเลใจ ความมั่นใจในตนเองของพนักงานขายจะทำให้เรากล้าที่จะไปพบปะเจรจากับผู้มุ่งหวังทั้งที่เคยรู้จักหรือไม่เคยรู้จักมาก่อน แม้บุคคลนั้นจะมีสถานภาพเหนือกว่าหรือไม่ก็ตาม ความมั่นใจในตนเองเกิดขึ้นจากทัศนคติที่มีต่อตนเองว่าตนก็เป็นคนๆ หนึ่งก็มีคุณสมบัติที่ดีและมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่กำลังนำเสนอเป็นอย่างดี

1.3 ความซื่อสัตย์ จริงใจ และไว้วางใจได้ ทั้งต่อบริษัทของพนักงานขาย และต่อลูกค้า คุณสมบัติข้อนี้จำเป็นสำหรับการประกอบอาชีพพนักงานขายอย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้ลูกค้าเชื่อถือในตัวพนักงานขาย กลายมาเป็นลูกค้าประจำ และช่วยแนะนำลูกค้ารายอื่นๆ ให้นักขายต่อไปอีก คนจำนวนมากมีทัศนคติว่าพนักงานขายคือบุคคลที่กะล่อน เชื่อถือไม่ได้ ประเภทกอกสามตะกร้า ปาไม่ถูก หรือลื่นเหมือนปลาไหล จริงอยู่มีพนักงานขายส่วนหนึ่งที่มีลักษณะเช่นนี้ แต่พนักงานขายประเภทนี้คงจะทำการขายผลิตภัณฑ์ชนิดที่หวังจะขายกับลูกค้าเพียงครั้งเดียว แล้วไม่ต้องติดต่อกันอีกเลยได้เท่านั้น และจะไม่ได้รับการแนะนำบอกต่อจากลูกค้ารายนั้น ไปยังลูกค้ารายอื่นอีกด้วย ถ้าผู้มุ่งหวังตัดสินใจซื้อไปเพราะความกลิ้งกลอกของพนักงานขาย ถ้าเขาเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการสั่งซื้อได้เขาคงจะกระทำทันที ถ้าเปลี่ยนแปลงไม่ได้เขาคงมีความรู้สึกที่ไม่ดีหลังการซื้อ ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อเส้นทางอาชีพของพนักงานขายคนนั้นและต่อบริษัทนั้นอีกด้วย สำหรับความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ต่อบริษัท ก็เป็นเรื่องสำคัญ นับเป็นจรรยาบรรณข้อหนึ่งของการเป็นพนักงานขายเลยทีเดียว

ถ้าพนักงานขายคิดจะทำงานกับองค์กรหนึ่งๆ อย่างราบรื่น เขาต้องมีคุณสมบัติข้อนี้ เพราะงานของพนักงานขายหลายประเภทต้องเกี่ยวข้องกับ การเก็บเงินจากลูกค้า และนำส่งบริษัท ต้องรับผิดชอบสินค้าที่นำไปเสนอขายหรือส่งมอบในมูลค่าไม่น้อย

1.4 ความอดทน ขยันขันแข็ง ไม่ย่อท้องานหนัก เพราะงานขายต้องเผชิญกับความกดดัน และความยากลำบากในหลายเรื่อง มากกว่างานประจำสำนักงานอื่นๆ พนักงานขายต้องอดทนต่อการถูกปฏิเสธ ต้องรองรับอารมณ์ของลูกค้า ต้องเหน็ดเหนื่อยเดินทางไปพบผู้มุ่งหวังยังที่ต่างๆ ต้องอดทนต่อแรงกดดันที่มาจากการแข่งขันด้านการขายกับนักขายคนอื่นๆ และจากผู้บริหารงานขายที่คอยกระตุ้นและกดดันให้นักขายใช้ความพยายามในการขายให้สูงขึ้น เวลาว่างของนักขายอาจไม่เป็นเวลา อาจเป็นเวลาที่คุณอื่นได้พักผ่อน ได้อยู่กับครอบครัว ดังนั้นคุณสมบัติข้อนี้เป็นสิ่งที่พนักงานขายที่ต้องการประสบผลสำเร็จในอาชีพต้องมีอยู่ในตัวเอง เกินกว่าระดับปกติที่คนทั่วไปมีอยู่ เพราะถึงแม้ว่าคุณสมบัตินี้จำเป็นสำหรับการประสบผลสำเร็จในทุกอาชีพ แต่อาชีพการขายนั้นยิ่งจำเป็นมากกว่าเนื่องจากลักษณะงานด้านขายนั่นเอง

1.5 ความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง หมายถึงเป็นผู้ที่กระทำตามแผนการที่วางไว้ อย่างไม่ชักช้า เพื่อการบรรลุเป้าหมาย มีลักษณะชอบการแข่งขันและเอาชนะอุปสรรคต่างๆ นักขายที่มีบุคลิกกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น จะทำงานอย่างสดชื่นมีชีวิตชีวา ไม่เฉื่อยชา เฉยเมยต่อลูกค้า และจะมีส่วนกระตุ้นความสนใจ และความตื่นตัวของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์ได้ด้วย

1.6 ความร่าเริง แจ่มใส พนักงานขายที่มีหน้าตายิ้มแย้ม ผ่องใส ย่อมทำให้บรรยากาศการขายเป็นไปด้วยดี ลูกค้าย่อมอยากที่จะพบปะพูดคุย เจริญ การขายกับผู้ที่มีหน้าตาแจ่มใส มากกว่าติดต่อกับพนักงานขายที่มีหน้าตาบึ้งตึงหรือเศร้าหมอง

1.7 ความมีมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของบุคคล รู้ถึงเทคนิค และวิธีการสัมพันธ์กับบุคคลอื่นรวมถึงมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากเหนือจากลักษณะนิสัยดังกล่าวข้างต้น ยังมีคุณสมบัติอื่นๆ ที่ช่วยเสริมสร้างงานอาชีพด้านขาย ได้แก่

1.8 มีความแนบเนียน ซึ่งหมายถึงมีทักษะในการพูด และการกระทำให้ถูกกาลเทศะ

1.9 มีความยับยั้งชั่งใจ ในการพูดคุยกับลูกค้า

1.10 มีความจำดี เช่น สามารถจำชื่อ จำหน้าลูกค้าได้ จำเรื่องราวรายละเอียดต่างเกี่ยวกับสินค้า เป็นต้น

1.11 มีไหวพริบ (ปฏิภาณ ไหวพริบดี)

1.12 มีจินตนาการ มีความคิดริเริ่ม

1.13 มีความสามารถทางเลขธุรกิจ

1.14 มีการตัดสินใจที่ดี

1.15 มีทัศนคติในทางบวก คือมองโลกในแง่ดี

ฯลฯ

## 2.บุคลิกภาพภายนอก (ทางกายภาพ)

ลักษณะที่สำคัญคือ รูปร่าง หน้าตา กิริยาท่าทาง การแต่งกาย การพูด ในส่วนของรูปร่าง หน้าตา ผิวพรรณ นั้นได้รับมาจากกรรมพันธุ์ สามารถเปลี่ยนแปลงได้บ้าง เช่น การรักษารูปร่าง ทรวดทรงให้ดี มีน้ำหนักสัมพันธ์กับส่วนสูง เป็นต้น สำหรับสิ่งที่ปรับปรุงได้ คือ การแสดงออกด้าน กิริยาท่าทาง เช่น การยืน การเดิน การนั่ง อากัปกิริยาต่างๆ การพูด รวมไปถึงการแต่งกาย ทรงผม การใช้เครื่องสำอาง (ซีลาพร อินทร์อุดม. 2541: ออนไลน์.)

ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการติดต่อเจรจากับพนักงานขายที่เอาใจใส่ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นทีสบายใจในการทำงานให้สบายใจและได้ผลดี พนักงานขายต้องรู้จักสนใจความต้องการ และความปรารถนาของผู้อื่น ต้องรู้ว่าจะบริการลูกค้าอย่างไร ควรทำตนอย่างไรลูกค้าจึงพอใจ

ลักษณะนิสัยที่ผสมผสานกันเป็นบุคลิกภาพที่สะอาดตาสะอาดใจลูกค้านั้น ได้แก่

1. ความสุภาพและร่าเริง (Courtesy and cheerfulness) เป็นพื้นฐานสำหรับความสำเร็จในงานขาย ความสุภาพจะแสดงความนับถือและเห็นใจบุคคลอื่น หมายความว่าคนสุภาพนั้นจะสุภาพต่อคนอื่น

สำหรับพนักงานขาย ความสุภาพ หมายถึงการปฏิบัติต่อผู้มุ่งหวังประหนึ่งว่าเขาเป็นแขกมาเยี่ยมบ้านของตน ถ้าพนักงานขายไม่ต้อนรับลูกค้า กลับหัวเราะเยาะหรือพูดเย้ยสิ่งที่ลูกค้าพูด หรือเร่งเร้าให้ลูกค้าตัดสินใจ นักขายนั้นคือ คนไม่สุภาพ

สำหรับพนักงานขายเมื่อไปพบผู้มุ่งหวัง ต้องปฏิบัติตนประหนึ่งว่าเป็นแขกของผู้มุ่งหวัง พนักงานขายไปถึงสายหรือผิดนัด หรือพูดจาตั้งลั่นที่ทำงานของผู้มุ่งหวัง ก็แสดงว่าขาดความสุภาพ

ความร่าเริงของพนักงานขายเป็นการแสดงถึงจิตใจดีและมีความสบายใจ เมื่อพนักงานขายร่าเริง ผู้มุ่งหวังก็ร่าเริงตามไปด้วย บรรยากาศของการขายจะเป็นมิตรอย่างยิ่ง

ความร่าเริงเกิดจากความรู้สึกสบายใจ ชอบงานชอบเพื่อนร่วมงาน และยินดีเสมอที่จะบริการคนอื่น ถ้าพนักงานขายไม่ชอบงาน หรือไม่ชอบเพื่อนร่วมงานของตน ก็ควรเปลี่ยนงานหรืออย่าทำงานขายนั้นดีกว่า

2. ความร่วมมือ (Cooperation) คือความปรารถนาที่จะช่วยเหลือ เป็นคุณสมบัติอีกประการหนึ่งซึ่งก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มุ่งหวัง พนักงานขายควรสละเวลาแก่ผู้มุ่งหวังประเภทลั้งเล อดทนต่อผู้มุ่งหวังที่ยังไม่ได้ตัดสินใจ และช่วยเหลือทุกคน เหนือสิ่งอื่นใดผู้มุ่งหวังควรเป็นนาย



ที่แท้จริงของพนักงานขาย งานของพนักงานขายและความสำเร็จที่ทำงานขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ผู้มุ่งหวังมีต่อตัวเขา สินค้า ห้างและองค์การนั่นเอง

3. รักและสนใจคนอื่น (Liking for and interest in people) บุคคลที่มีคนไม่ชอบหรือไม่เชื่อถือคนอื่น จะประสบผลสำเร็จในงานได้ยาก ความรักบุคคลอื่นอย่างแท้จริงเป็นคุณสมบัติที่พนักงานขายได้รับผลสำเร็จคนจะชอบเราเพราะเราเชื่อถือเขา พนักงานขายต้องเริ่มสร้างความเชื่อถือระหว่างเขากับบุคคลอื่น เมื่อมีความเชื่อถือระหว่างพนักงานขายกับลูกค้า ก็เหมือนกับเป็นการขายได้แล้ว

ผู้สนใจบุคคลอื่นอย่างแท้จริงจะเข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของผู้มุ่งหวัง รู้ความต้องการของผู้มุ่งหวังได้ดีกว่า

พนักงานขายแสดงให้เห็นให้ผู้มุ่งหวังทราบว่า สนใจตัวเขาได้หลายวิธี

- 3.1 พนักงานขายดีใจที่ได้พบผู้มุ่งหวัง
- 3.2 เรียนรู้ชื่อผู้มุ่งหวัง และใช้เรียกอยู่เสมอ
- 3.3 ฟังคำแนะนำและคำถาม แล้วตอบอย่างตรงไปตรงมา
- 3.4 ขอบคุนเมื่อผู้มุ่งหวังซื้อ

4. ความซื่อสัตย์ (Honesty) ไม่มีคุณสมบัติข้อใดจะซาบซึ้งดีไปกว่าความซื่อสัตย์ เพราะความซื่อสัตย์สามารถสร้างธุรกิจได้ และธุรกิจก็อาจล้มได้เพราะความไม่ซื่อสัตย์ ผู้มุ่งหวังจำนวนมากไม่คุ้นหรือไม่มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องยนต์กลไก พนักงานขายต้องตอบคำถามด้วยความซื่อสัตย์และเป็นความจริง หากพนักงานขายไม่ซื้อหรือบอกไปผิดๆ เมื่อเขามีความรู้เพิ่มขึ้นหรือเข้าใจเรื่องเครื่องยนต์มากขึ้น เมื่อจับได้จะหมดความเชื่อถือ ไม่เพียงแต่พนักงานขายเท่านั้น ยังหมดความเชื่อถือบริษัทหรือองค์การที่ทำงานอยู่ด้วย

การตอบคำถามด้วยความจริง ตรงไปตรงมา ผู้มุ่งหวังจะเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าที่ตนซื้อเชื่อมั่นในตัวพนักงานขายและบริษัท

ความแนบเนียนและยับยั้งชั่งใจ (Tact and poise) คือการพูดและการกระทำที่ถูกต้องกาลเทศะและบุคคล เป็นคุณสมบัติอีกประการหนึ่งที่พนักงานขายผู้สามารถต้องมีไว้ พื้นฐานของความแนบเนียนคือต้องมองคนอื่นในแง่ดีและมีความเห็นอกเห็นใจ ความแนบเนียนช่วยให้พนักงานขายจัดการกับสถานการณ์คับขันได้ด้วยคามองดาม สำหรับความยับยั้งชั่งใจ คือการควบคุมอารมณ์ของตนให้เป็นปกติได้ในทุกสถานการณ์ ความยับยั้งชั่งใจทำให้ไม่พูดถ้อยคำไม่สมควร ทำให้ไม่เกิดอารมณ์เสีย (วารินทร์ สิ้นสูงสุต. 2545: 63-64)

สรุปคุณสมบัติของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์ คือ ต้องฉลาดเฉลียวเป็นผู้มีความคิดปลอดโปร่งที่จะสามารถตอบข้อคำถามของลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีไหวพริบดี และมีกิจกรรมอย่างนักธุรกิจ (Business like)

พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เป็นตัวแทนของบริษัทที่ออกไปพบกับผู้มีวิชาชีพ ดังนั้นพนักงานต้องเป็นผู้ทรงภูมิความรู้ มีความซื่อสัตย์และมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัทที่ทำงานอยู่ (วารินทร์ สิ้นสูงสุด. 2545: 44-45)

### 2.3 ลักษณะงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์

ลักษณะงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์ มีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 นำเสนอขายสินค้าของบริษัทตามยอดขายที่ได้รับมอบหมายในเขตที่รับผิดชอบ ทั้งของตนเอง และทีมขาย

2.3.2 บริหารจัดการด้านการเงิน การชำระสินค้า เครดิตของลูกค้า พิจารณาการปล่อยสินเชื่อของลูกค้า และการเก็บเงิน

2.3.3 ให้คำปรึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการฟาร์มสัตว์เศรษฐกิจ ได้แก่ สุกรและไก่ หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับเวชภัณฑ์ในคลินิกสัตว์หรือโรงพยาบาลสัตว์ ร่วมกับพนักงานฝ่ายวิชาการ

2.3.4 ให้บริการหลังการขายในเขตที่รับผิดชอบ

2.3.5 ร่วมงานอบรม สัมมนาวิชาการต่างๆ งานออกบู๊ทแสดงสินค้า และงานพิธีต่างๆ ของลูกค้าเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีและประชาสัมพันธ์บริษัท

### 2.4 จรรยาบรรณของสัตวแพทย์ผู้ประกอบการเวชภัณฑ์สัตว์

ความสัมพันธ์ในระหว่างผู้ประกอบการอาชีพสัตวแพทย์ข้อ 32 การทำงานบริษัทการค้าและอุตสาหกรรม "ผู้ประกอบการอาชีพสัตวแพทย์จะไปเยี่ยมฟาร์มในนามของบริษัทการค้าและอุตสาหกรรมที่ตนสังกัดอยู่ ควรจะทราบชื่อของผู้ประกอบการอาชีพสัตวแพทย์ที่ทำงานประจำอยู่ที่ฟาร์มนั้น และแจ้งให้เขาทราบว่าตนจะไปเยี่ยมฟาร์ม

ถ้าผู้ประกอบการอาชีพสัตวแพทย์นั้นมีความรับผิดชอบต่อผู้ร่วมงานที่ไม่ใช่ผู้ประกอบการอาชีพสัตวแพทย์ หรือทำงานร่วมกับผู้ที่ไม่ใช่ผู้ประกอบการอาชีพสัตวแพทย์ในบริษัทเดียวกัน เพื่อไม่ให้เป็นการฝ่าฝืนหรือขัดต่อความสัมพันธ์ทางวิชาชีพ ระหว่างผู้ประกอบการอาชีพสัตวแพทย์ผู้นั้นกับผู้ประกอบการอาชีพสัตวแพทย์คนอื่นๆ ที่ทำงานส่วนตัว

ถ้าผู้ประกอบการอาชีพสัตวแพทย์ประสงค์จะแปลคำแนะนำการใช้ยาและคู่มือการเลี้ยงสัตว์ต้องยึดถือหลักวิชามากกว่าผลประโยชน์ทางการค้า

เมื่อเจ้าของฟาร์มได้รับร้องทุกข์ต่อบริษัทเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เช่น อาหารสัตว์ที่ได้รับไปทางบริษัทจะต้องทำการศึกษาคำร้องทุกข์นั้น และเป็นการสมควรอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการอาชีพสัตวแพทย์ของบริษัทจะต้องไปเยี่ยมฟาร์มนั้น แต่จะต้องให้ผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ผู้ทำงานประจำฟาร์มทราบ และถ้าเป็นไปได้ต้องปรึกษาผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ประจำฟาร์มด้วย

กล่าวโดยทั่วไปความเห็นใดๆของผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ในบริษัทการค้า ได้มาจากการไปเยี่ยมฟาร์มควรจะถ่ายถอดให้นายจ้างทราบ แต่อย่างไรก็ดีในบางกรณีผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์จำเป็นจะต้องให้คำแนะนำแก่เจ้าของฟาร์ม ในกรณีเช่นนี้ผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ของบริษัทต้องพิจารณาใน 2 เรื่อง คือ

1. เจ้าของฟาร์มได้รับคำแนะนำจากผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ประจำหรือยัง เรื่องนี้ควรจะทราบเสียก่อน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของโภชนาการ การจัดการทั่วไป หรือสิ่งอื่นที่อาจจะเป็นผลกระทบกระเทือนต่อสุขภาพของสัตว์ ถ้าเจ้าของฟาร์มได้รับคำแนะนำแล้วก็จะเห็นว่าทุกคนที่เกี่ยวข้องต้องปล่อยให้ผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ประจำผู้ซึ่งให้คำแนะนำแล้วนั้นติดตามเรื่องโดยตลอด

2. ถ้าเจ้าของฟาร์มยังไม่ได้รับคำแนะนำจากผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ประจำในปัญหาใดปัญหาหนึ่งโดยเฉพาะ ผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ของบริษัทจะต้องพิจารณาว่าปัญหาทางสัตวแพทย์ทั้งหมดหรือบางส่วน ตัวอย่างเช่น ถ้าเป็นปัญหาเรื่องโรค เจ้าของฟาร์มนั้นควรจะเรียกผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ประจำของเขา และผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ของบริษัทควรจะบอกการวินิจฉัยโรคไปยังผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ประจำฟาร์ม

แม้ว่าปัญหานั้นเป็นปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพสัตว์ เช่น การร้องทุกข์เกี่ยวกับคุณภาพของอาหารสำเร็จรูปหนึ่ง หรือปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนผังอาคารต่างๆ และถ้าผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ที่ประจำฟาร์มยังไม่ได้ให้คำแนะนำ ผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ของบริษัทก็ควรจะแนะนำ ซึ่งจะไม่เป็นเพียงความเอื้ออารีทางวิชาชีพ แต่ยังเป็นความเอาใจใส่ต่อลูกค้าและสัตว์ของเขาด้วย ความรู้ทางวิชาชีพสัตวแพทย์ได้ขยายขอบเขตออกไปกว้างขวาง จนทำให้ผู้ประกอบอาชีพส่วนตัวอาจต้องเรียกผู้ชำนาญพิเศษมาช่วย จึงไม่ต้องสงสัยเลยว่าในหลายๆกรณีผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ที่จ้างโดยบริษัทตามความรู้เฉพาะสาขาของเขา ซึ่งมีสิ่งเอื้ออำนวยต่างๆที่จะทำการค้นคว้าได้ และสามารถติดต่อกับนักวิทยาศาสตร์อื่นๆได้ ย่อมจะทำให้เกิดประโยชน์อันยิ่งใหญ่ต่อปศุสัตว์ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยผ่านผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ที่ประกอบอาชีพส่วนตัว อันนี้เป็นประโยชน์ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ส่วนตัว และผู้ประกอบอาชีพสัตวแพทย์ของบริษัท จึงไม่ควรจะมีความขัดแย้งในแง่วิชาชีพระหว่างบุคคลทั้งสองกลุ่ม (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2534: 39-40)

### 3. การวิเคราะห์งาน

#### 3.1 ความหมายของการวิเคราะห์งาน

ได้มีนักวิชาการได้ให้นิยามความหมายหรือคำจำกัดความทางด้านวิชาการไว้ดังนี้

ฟลิปโป (Flippo. 1971: 102) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการวิเคราะห์งานเป็นกระบวนการที่ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบในงานที่ศึกษาผลการวิเคราะห์งานซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับงานคือคำบรรยายลักษณะงานและการกำหนดลักษณะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน

โกรเพด (Ghorpade. 1988: 2) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์งานเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการที่ต้องปฏิบัติภายในองค์กร และรวบรวมจำแนกแยกข้อมูลเกี่ยวกับงานโดยตรงอย่างเป็นระบบ ข้อมูลเหล่านั้นจะใช้เป็นพื้นฐานในการวางแผนและออกแบบงานในองค์กร ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และหน้าที่การจัดการด้านอื่นๆ ด้วย

เดสเลอร์ (Dessler. 1997: 79) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์งาน คือ กระบวนการกำหนดหน้าที่ ความชำนาญ และลักษณะที่จำเป็นสำหรับงาน ชนิดของบุคคลที่เหมาะสมกับงาน

คาร์เรล และ कुซมิทซ์ (Carrell; & Kuzmits. 1983: 33) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์งานหมายถึงวิธีการจัดการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน ความรับผิดชอบ การตัดสินใจเกี่ยวกับงานใดงานหนึ่งในองค์กรอย่างมีระบบ พร้อมทั้งข้อมูลในด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ ความต้องการทางสภาพร่างกาย จิตใจ การใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ในการทำงาน

สุภาพร พิศาลบุตร (2548: 2) กล่าวว่า การวิเคราะห์งาน หมายถึง กระบวนการในการจัดการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับงานอย่างมีระบบ พร้อมทั้งลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เหมาะสมกับงานในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และองค์ประกอบอื่นๆ ที่ต้องการสำหรับงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

#### 3.2 กระบวนการในการวิเคราะห์งาน

โกรเพด (Ghorpade. 1988: 7-9) ได้กล่าวถึง กระบวนการในการวิเคราะห์งานสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีขั้นตอนที่สำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. ขั้นการบริหาร (Administration phase) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเตรียมและการกำหนดว่าจะทำการวิเคราะห์อะไร (what) และวิเคราะห์ทำไม (why) โดยทั่วไปเป็นการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

- 1.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการใช้ผลของการวิเคราะห์งาน
- 1.2 การเลือกงานที่จะทำการวิเคราะห์

- 1.3 การกำหนดประเภทและขอบเขตของข้อมูลในการเก็บรวบรวม
  - 1.4 การกำหนดความรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรม
  2. ขั้นการออกแบบ (Design phase) ในขั้นนี้เป็นการกำหนดวิธีการว่าทำอย่างไร (How) จึงจะได้ข้อมูลตามต้องการ กิจกรรมในขั้นนี้เกี่ยวข้องกับ
    - 2.1 การเลือกแหล่งและตัวแทนของข้อมูล
    - 2.2 การเลือกวิธีหรือระบบในการวิเคราะห์งาน
    - 2.3 การเลือกเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูล
  3. ขั้นการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (Data gathering and analysis phase) ในขั้นนี้ถือเป็นหัวใจของการวิเคราะห์งานและประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ 3 ประการ คือ
    - 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการตามวิธีและกระบวนการที่ได้เลือกไว้ เพื่อทำการวิเคราะห์
    - 3.2 การวิเคราะห์ซึ่งหมายถึง การบรรยาย การจำแนก และการประเมินค่าปัจจัยของงานทั้งหลาย
    - 3.3 การสังเคราะห์ซึ่งหมายถึงกระบวนการแปลความหมายและจัดระบบข้อมูลขององค์การในรูปแบบที่จะนำไปใช้ได้
  4. ขั้นการกำหนดผลของการวิเคราะห์งาน (Product formulation phase) ในขั้นนี้ข้อสนเทศที่เป็นผลผลิตจากกระบวนการวิเคราะห์งาน ได้แก่ เอกสารคำบรรยายลักษณะงานและเอกสารการกำหนดลักษณะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน
  5. การนำเผยแพร่ (Dissemination phase) ในขั้นนี้เกี่ยวข้องกับผู้ที่ต้องการใช้ผลของการวิเคราะห์งาน โดยประกอบด้วย 2 กิจกรรม คือ
    - 5.1 นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ให้กับผู้ทำหน้าที่สรรหาคนเข้าทำงาน ผู้ฝึกอบรมพนักงานและบุคคลอื่นๆ ที่ต้องการใช้ด้วย
    - 5.2 ให้การอบรมอย่างถูกต้องแก่ผู้ที่นำผลการวิเคราะห์งานไปใช้
  6. ขั้นการควบคุม (Control phase) การใช้ผลของการวิเคราะห์งาน จะต้องมีการตรวจสอบจากผู้เกี่ยวข้องเสมอ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การอยู่ตลอดเวลา ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทำให้ระบบการทำงานต้องเปลี่ยนไปหรือมีการปรับปรุงวิธีการทำงาน ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นเหล่านี้ก็เป็นสาเหตุที่จะต้องมีการจัดทำการวิเคราะห์งานขึ้นมาใหม่
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2541: 43-45) กล่าวถึงรายละเอียดของกระบวนการในการวิเคราะห์งานซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การระบุขอบเขตของงาน (Job Identification) ขั้นตอนนี้นักวิเคราะห์งานจะต้องระบุขอบเขตของงานที่ตนต้องการจะทำการศึกษา ซึ่งอาจจะเป็นงานเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรืองานทั้งหมดภายในองค์กร เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางและขอบเขตของการศึกษางานให้ดำเนินไปอย่างมีเป้าหมายที่แน่นอน ขั้นตอนนี้จะไม่ค่อยมีปัญหามากมายนักในหน่วยงานขนาดเล็กหรือหน่วยงานที่เคยทำการวิเคราะห์งานมาแล้ว แต่สำหรับองค์กรขนาดใหญ่ที่ไม่เคยมีการศึกษาและวิเคราะห์งานอย่างเป็นทางการมาก่อน นักวิเคราะห์งานอาจจะต้องศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับงานจากแหล่งต่างๆ เช่น แผนภูมิขององค์กร (Organization Chart) เอกสารรายละเอียดเกี่ยวกับระดับขั้นเงินเดือน ทะเบียนการจ่ายเงินเดือน แม้กระทั่งการสนทนาเพื่อหาข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญมาใช้ประกอบในการกำหนดขอบเขตของงาน

2. การพัฒนาและเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากที่นักวิเคราะห์งานได้ทำการระบุขอบเขตของงานที่จะทำการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษางานเฉพาะหรือศึกษาทั้งระบบก็ตาม นักวิเคราะห์งานจะต้องทำการตัดสินใจเลือกวิธีการเก็บข้อมูลที่เหมาะสมกับลักษณะของงาน ระยะเวลาที่ใช้และงบประมาณที่ได้รับ ปกติวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงานจะมีหลายวิธีดังต่อไปนี้

- 2.1 การสังเกต (Observation Method)
- 2.2 การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Method)
- 2.3 การสัมภาษณ์ (Interview Method)
- 2.4 การประชุม (Conference Method)
- 2.5 การศึกษาจากบันทึกประจำวัน (Diary Method)
- 2.6 การทดลองปฏิบัติงาน (Job Experiment Method)

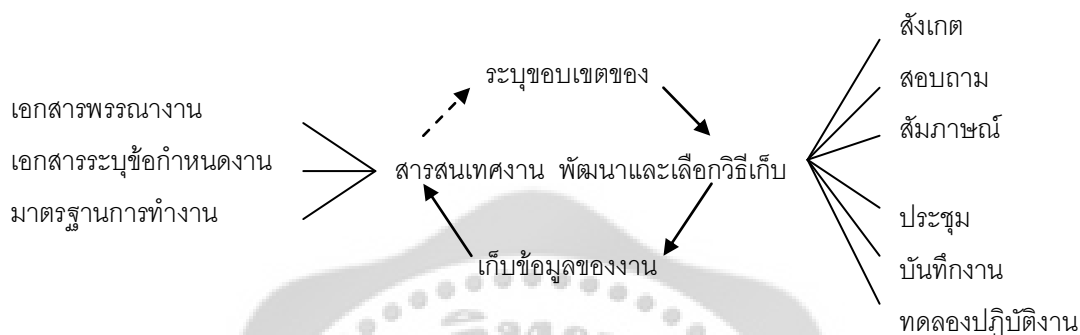
โดยที่แต่ละวิธีจะมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน ซึ่งผู้ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์งานสมควรต้องมีความรู้และความเข้าใจแต่ละวิธีอย่างละเอียด เพื่อให้สามารถเลือกนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์งานแต่ละลักษณะอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) เมื่อนักวิเคราะห์งานได้ทำการพัฒนาและตัดสินใจเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ขั้นตอนนี้จะเป็นการปฏิบัติการ โดยพยายามเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานที่ทำการศึกษาตามวิธีการที่ได้วางแผนไว้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องครบถ้วนและมีคุณภาพ

4. การจัดทำสารสนเทศของงาน (Job Analysis Information) ข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลจะถูกนำมาใช้ประกอบการศึกษาและวิเคราะห์งานเพื่อจัดรูปแบบของสารสนเทศของงานให้เหมาะสมต่อการนำไปใช้ประกอบการปฏิบัติงานจริง ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน

ทรัพยากรบุคคล การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การออกแบบงานและอุปกรณ์ในการทำงาน เป็นต้น โดยทั่วไปแล้วสารสนเทศของงานจะถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบที่สำคัญดังต่อไปนี้ เอกสารพรรณนางาน เอกสารระบุข้อกำหนดของงาน และมาตรฐานการทำงาน

ดังนั้นเราสามารถที่จะนำขั้นตอนต่างๆมาเขียนเป็นแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของกระบวนการวิเคราะห์งาน ดังรูป



แบบจำลองความสัมพันธ์ของกระบวนการวิเคราะห์งานแสดงให้เห็นว่า “กระบวนการวิเคราะห์งาน” เป็นการทำงานที่ต่อเนื่องและอาจต้องมีการดำเนินการใหม่เมื่อเวลาผ่านไป เนื่องมาจากกระแสการพลวัต (Dynamics) ที่เกิดขึ้นทำให้สิ่งแวดล้อมในการทำงานเปลี่ยนแปลงไป ทำให้งานหลายชนิดลดบทบาทลง ขาดความเหมาะสมหรือล้าสมัยลง ในขณะที่มีงานใหม่เกิดขึ้นและงานบางลักษณะจะทวีความสำคัญเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ นอกจากนี้งานบางชนิดต้องปรับบทบาทให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์เช่นกัน

### 3.3 การบรรยายลักษณะงาน

ได้มีนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญ ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ฟลิปโป (Flippo. 1971: 103) ได้ให้ความหมายของการบรรยายลักษณะงาน คือ การรวมข้อเท็จจริงขอลักษณะงานที่เกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ที่แสดงถึงคุณลักษณะของงาน ถ้าจะกล่าวสรุป คือ งานอะไร ทำอย่างไร และทำงานนั้นทำไมนั่นเอง

โกรเพด (Ghorpadw. 1988: 7) กล่าวถึง การบรรยายลักษณะงาน คือ คำบรรยายงานทั้งหมดที่อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน ทำอะไร ทำทำไม ทำอย่างไร และทำที่ไหน

เฮนเดอร์สัน (Henderson. 1989: 150) ได้กล่าวถึง คำบรรยายลักษณะงานเปรียบได้กับพิมพ์เขียวขององค์การ

สุภาพร พิศาลบุตร (2548: 122) กล่าวว่า การบรรยายลักษณะงาน หมายถึง ข้อความที่แสดงถึงรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการปฏิบัติงานและเงื่อนไขที่แสดงถึงลักษณะของงาน

ณรงควิทย์ แสนทอง (2546: 11) ให้ความหมายการบรรยายลักษณะงาน คือ เอกสารที่แสดงให้เห็นว่างานในตำแหน่งงานนั้นๆต้องทำอะไรบ้าง งานนั้นสำคัญต่อองค์การอย่างไร มีความสัมพันธ์กับหน่วยงานหรือตำแหน่งงานอื่นๆอย่างไร และคนที่ทำงานในตำแหน่งงานนั้นๆจะต้องมีคุณสมบัติอย่างไร

## 4. การฝึกอบรม

### 4.1 ความหมายของการฝึกอบรม

Michael J. Jucius ได้กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความถนัดทางธรรมชาติ (aptitude) ทักษะ (skill) หรือความชำนาญ ความสามารถ (ability) ของบุคคล เพื่อให้ปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

William G. Scott และ Terrance R. Mitchell ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคคลไว้ว่า หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเสริมสร้างให้บุคคลก้าวไปสู่หน้าที่การงานที่สูงขึ้นไป ช่วยให้มีความสัมพันธ์กับองค์การดีขึ้น ตลอดจนช่วยให้ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปได้เป็นอย่างดี

ฟิลิปโป (Filipo, 1971: 194) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการเพิ่มความรู้ และทักษะ

วิจิตร อวระกุล (2537: 30-31) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สมชาติ กิจยรรยง (2537: 10) กล่าวว่า การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการในการเรียนการสอน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เสริมทักษะ และแลกเปลี่ยนทัศนคติตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียนหรือในสถานที่ทำงานก็ได้

ฐิระ ประवालพฤกษ์ (2538: 4) กล่าวว่า การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการเสริมสร้างสมรรถภาพบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในขอบเขตของการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน อันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร

โกลด์สไตน์ (ชูชัย สมितिไกร, 2548: 5; อ้างอิงจาก Goldstein, I.L. 1993. Training in organizations: Needs assessment, development, and evaluation.) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (knowledge)



ทักษะ(skill) ความสามารถ(ability) และเจตคติ(attitude) ของบุคคลากร อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

#### 4.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

เบร็อง กุมุท (2520: 24-25) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า เป็นการเรียนรู้ของคนที่เข้ารับการอบรม ถ้าคนเรียนรู้แล้วเขาจะต้องไม่ใช่คนเดิม เขาจะต้องเปลี่ยนไป สิ่งที่เขาจะเปลี่ยนไปคือ พฤติกรรมของเขานั้นเอง พฤติกรรมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นใหม่นั้นมี 3 ด้านด้วยกันคือ

1. การเปลี่ยนพฤติกรรมด้านความรู้ (Cognitive Domain)
2. การเปลี่ยนพฤติกรรมด้านความคิด (Affective Domain)
3. การเปลี่ยนพฤติกรรมด้านทักษะหรือการปฏิบัติ (Psychomotor Domain)

วิชัย วงศ์สุวรรณ (2534: 20-21) ได้สรุปวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของแต่ละบุคคลในแต่ละระดับ รวมทั้งเทคนิควิทยาการใหม่ๆในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเสริมสร้างความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ทั้งในปัจจุบันและอนาคต
3. เพื่อเสริมสร้างทัศนคติ ขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดความเชื่อมั่นในตนเองที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดี
4. เพื่อพัฒนาพฤติกรรมให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ต่อเพื่อร่วมงาน และต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือองค์การ รวมทั้งให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน
5. เพื่อให้ทราบ และเข้าใจนโยบาย หน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การ หรือหน่วยงาน ระเบียบข้อบังคับ วิถีปฏิบัติ การติดต่อสื่อสาร สายการบังคับบัญชา สิทธิ และประโยชน์ที่จะได้รับ
6. เพื่อนำความรู้ ความสามารถที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ได้เหมาะสมกับหน้าที่การทำงานที่รับผิดชอบ สามารถวินิจฉัย และแก้ปัญหาต่างๆได้ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมกว้างขวาง และทันเหตุการณ์
7. เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นแบบอย่างเดียวกัน และเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในด้านการประสานงานต่อไปในอนาคต

วิจิตร อวาระกุล (2537: 30-31) วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีความหมาย 4 นัยด้วยกัน คือ

1. การอบรมเป็นวิธีการที่จะทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
2. คนก่อนได้รับการอบรมกับคนหลังจากได้รับการอบรม จะต้องมึพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมไม่มากนัก
3. ถ้าก่อนกับหลังการอบรม ไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเลย ก็แสดงว่าผู้นั้นยังไม่ได้รับการอบรม หรือกระบวนการอบรมไม่บังเกิดผล
4. ถ้าต้องการเพิ่มเติมความสามารถหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคน ก็ทำได้โดยการฝึกอบรม

เวกซ์เลย์และลาแทม (ชูชัย สมิติไกร. 2548: 5; อ้างอิงจาก Wexley, K.N. & Latham, G.P. 1991. Developing and training human resources in organizations.) กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคคลากรในองค์กรมีจุดประสงค์สามประการ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) ของแต่ละบุคคล ความตระหนักรู้ในตนเองคือ การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองคือ การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง อันได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของตนเองในองค์กร การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริงและปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจถึงทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และการเรียนรู้การกระทำของตนมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น
2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (job skills) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงาน หรือการปกครองบัญชาลูกน้อง เป็นต้น
3. เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (motivation) ของแต่ละบุคคล อันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลดี แม้ว่าบุคคลหนึ่งจะมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บุคคลนั้นอาจจะมิได้ใช้ความรู้และความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และผลงานก็ย่อมจะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร

#### 4.3 ประเภทของการฝึกอบรม

อุทัย หิรัญโต (2531: 111-113) แบ่งประเภทของการฝึกอบรม โดยยึดตัวบุคคลากรเป็นหลักพิจารณา อาจแบ่งได้ 4 ประเภทคือ

1. การฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เข้าทำงานใหม่ เรียกว่า การปฐมนิเทศ (Introduction or Orientation)

2. การฝึกอบรมระหว่างการทำงาน (On-the job Training)

3. การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับผู้บังคับบัญชา

4. การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับนักบริหาร

ชูชัย สมितिไกร (2548: 7-10) กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคลากรมีอยู่ด้วยกันหลายประเภท และสามารถจำแนกตามเกณฑ์ต่างได้ ดังต่อไปนี้

1. แหล่งของการฝึกอบรม เกณฑ์ประเภทนี้แบ่งถึงแหล่งของผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม ซึ่งแบ่งได้เป็นสองลักษณะคือ

1.1 การฝึกอบรมภายในองค์การ (In-house training) การฝึกอบรมแบบนี้เป็นที่องค์การจัดขึ้นเองภายในสถานที่ทำงาน โดยหน่วยฝึกอบรมขององค์การจะเป็นผู้ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลา และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจากภายในและภายนอกองค์การมาเป็นวิทยากร

1.2 การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอก การฝึกอบรมประเภทนี้มิได้เป็นที่องค์การจัดขึ้นเอง แต่เป็นการจ้างองค์การฝึกอบรมภายนอกให้เป็นผู้จัดการฝึกอบรมแทน หรืออาจจะเป็นสิ่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจัดขึ้นโดยองค์การภายนอก

2. การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม เกณฑ์ข้อนี้บ่งบอกว่าการฝึกอบรมได้รับการจัดขึ้นในขณะที่ผู้รับการอบรมกำลังปฏิบัติงานอยู่ด้วย หรือหยุดพักการปฏิบัติงานไว้ชั่วคราว เพื่อรับการอบรมในห้องเรียน

2.1 การฝึกอบรมในงาน (On-the-job training) การฝึกอบรมประเภทนี้จะกระทำโดยการให้ผู้รับการอบรมลงมือปฏิบัติงานจริงๆ ในสถานที่ทำงานจริง ภายใต้การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานซึ่งทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา โดยการแสดงวิธีการปฏิบัติงานพร้อมทั้งอธิบายประกอบ จากนั้นจึงให้ผู้รับการอบรมปฏิบัติตาม ที่ปรึกษาจะคอยดูแลให้คำแนะนำและช่วยเหลือหากมีปัญหาเกิดขึ้น

2.2 การฝึกอบรมนอกรงาน (Off-the-job training) ผู้รับการฝึกอบรมประเภทนี้จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ ในสถานที่ฝึกอบรมโดยเฉพาะ และต้องหยุดพักการปฏิบัติงานภายในองค์การไว้เป็นเวลาชั่วคราว จนกว่าการฝึกอบรมจะเสร็จสิ้น

3. ทักษะที่ต้องการฝึก หมายถึง สิ่งที่ต้องการฝึกอบรมต้องการเพิ่มพูนหรือสร้างขึ้นในตัวผู้รับการอบรม

3.1 การฝึกอบรมทักษะด้านเทคนิค (Technical skills training) คือการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทคนิค

3.2 การฝึกอบรมทักษะด้านการจัดการ (Managerial skills training) คือการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะด้านการจัดการและบริหารงาน

3.3 การฝึกอบรมทักษะด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Interpersonal skills training) การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรมมีการพัฒนาทักษะในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

4. ระดับชั้นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง ระดับความรับผิดชอบในงานของผู้เข้ารับการอบรม

4.1 การฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติการ (Employee training) คือ การฝึกอบรมที่จัดให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งทำหน้าที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง โดยมักจะเป็นการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะและขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

4.2 การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน (Supervisory training) คือการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นกลุ่มพนักงานที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์กร โดยส่วนใหญ่แล้ว การฝึกอบรมประเภทนี้มักจะมีหลักสูตรที่ให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงาน

4.3 การฝึกอบรมระดับผู้จัดการ (Managerial training) กลุ่มเป้าหมายของการฝึกอบรมประเภทนี้คือ กลุ่มพนักงานระดับผู้จัดการฝ่ายหรือผู้จัดการระดับกลางขององค์กร เนื้อหาของการฝึกอบรมแบบนี้ก็จะมุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจในหลักการจัดการและบริหารงานที่ลึกซึ้งมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้สามารถบริหารงานและจัดการคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 การฝึกอบรมระดับผู้บริหารชั้นสูง (Executive training) การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้รับการอบรมซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร อาทิ ผู้อำนวยการฝ่าย กรรมการบริหาร ประธานและรองประธานบริษัท มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการบริหารองค์กร เช่น การวางแผนและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic planning and decision-making) หรือ การพัฒนาองค์กร (Organizational development) เป็นต้น

#### 4.4 เทคนิคที่ใช้ในการฝึกอบรม

แนวทางของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนแห่งประเทศไทย (กฤษฎิก หนาพงศธร. 2530; อ้างอิงจาก U.S. Civil Service Commission. n.d.) ได้กำหนดประเภทไว้ดังต่อไปนี้

1. วิธีการบอกกล่าว (Telling method) เป็นวิธีการฝึกอบรมซึ่งผู้ฝึกอบรมมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ให้แก่ผู้รับการอบรม
2. วิธีการกระทำ (Doing method) เป็นวิธีการฝึกอบรมซึ่งผู้รับการอบรมมีบทบาทอย่างมาก โดยจะต้องเป็นผู้ลงมือกระทำกิจกรรมต่างๆด้วยตนเอง ภายใต้การแนะนำดูแลของวิทยากร
3. วิธีการแสดง (Showing method) เป็นวิธีการฝึกอบรมซึ่งแสดงให้เห็นถึงสภาพการณ์จริงหรือคล้ายจริง โดยผู้แสดงอาจจะเป็นผู้รับการอบรมหรือบุคคลอื่นก็ได้ ส่วนผู้ฝึกอบรมจะเป็นผู้อธิบายถึงวัตถุประสงค์และสรุปกิจกรรม

เครือข่าย ลิมอภิชิต (2531) ได้จำแนกวิธีการฝึกอบรมเป็น 4 ประเภทคือ

1. วิธีการที่มีวิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ เช่น การบรรยาย การอภิปรายเป็นคณะ เป็นต้น
2. วิธีการที่มีผู้รับการอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ เช่น การระดมสมอง กรณีศึกษา การสาธิต เป็นต้น
3. วิธีการที่เน้นพัฒนาการเรียนรู้เป็นรายบุคคล เช่น การสอนงาน การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน การสอนโดยใช้โปรแกรมการเรียน เป็นต้น
4. วิธีการที่ใช้สื่อทัศนูปกรณ์เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ เช่น การสอนโดยใช้ภาพยนตร์ การสอนโดยใช้สไลด์/เทป เป็นต้น

ชูชัย สมितिไกร (2548: 175-193) ประเภทของวิธีการฝึกอบรม จำแนกโดยยึดวัตถุประสงค์และลักษณะการเรียนรู้ มี 6 ประเภทคือ

1. วิธีการฝึกอบรมซึ่งมุ่งเน้นความรู้และการเรียนรู้เป็นกลุ่ม
  - 1.1 การบรรยาย (Lecture) คือการบรรยายสาระความรู้ต่างๆ โดยวิทยากร เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว (One-way communication) จากวิทยากรสู่ผู้รับการอบรม ดังนั้นวิทยากรจะเป็นผู้ที่มีบทบาทมากที่สุดในกระบวนการฝึกอบรม วิทยากรจะเป็นผู้จัดเตรียมเนื้อหาสำหรับการบรรยาย รวมทั้งสื่อที่ใช้ประกอบการบรรยาย เช่น แผ่นใส สไลด์ รูปภาพ เป็นต้น
  - 1.2 การอภิปรายกลุ่ม (Group discussion) คือการแบ่งผู้รับการอบรมเป็นกลุ่มย่อยๆ จำนวนตั้งแต่ 4-12 คน และให้สมาชิกในแต่ละกลุ่มได้อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อค้นหาข้อสรุปหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

1.3 การอภิปรายเป็นคณะ (Panel discussion) คือการอภิปรายร่วมกันโดยกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ประมาณ 3-5 คน โดยมีพิธีกร (Moderator) เป็นผู้ดำเนินรายการ ผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านจะอภิปรายประเด็นต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมายและเปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมซักถามปัญหาได้ โดยปกติแล้ว การอภิปรายมักใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมง และมักแบ่งการอภิปรายออกเป็นสองรอบ

1.4 การระดมสมอง (Brainstorming) คือ การประชุมกลุ่มซึ่งเปิดโอกาสและกระตุ้นให้สมาชิกทุกคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี โดยปราศจากข้อจำกัด การวิพากษ์วิจารณ์ หรือการตัดสินคุณค่าใดๆ

1.5 ทัศนศึกษา (Field trip) คือ การนำผู้รับการอบรมไปชมการทำงานหรือสถานที่จริง โดยมีการบรรยายสรุปประกอบการชมด้วย

## 2. วิธีการฝึกอบรมซึ่งมุ่งเน้นความรู้และการเรียนรู้เป็นรายบุคคล

2.1 โปรแกรมการเรียนด้วยตนเอง (Programmed instruction) คือแบบเรียนสำหรับการเรียนด้วยตนเอง โดยผู้เรียนจะต้องศึกษาเนื้อหาตามลำดับที่ได้จัดวางไว้เรียบร้อยแล้ว ระหว่างการเรียน ผู้เรียนจะต้องตอบคำถามต่างๆ ซึ่งได้แทรกอยู่ในแบบเรียนเป็นระยะๆ

2.2 การสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์ (Computer-assisted instruction) เป็นการเรียนซึ่งผู้เรียนจะต้องมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆที่จำเป็นสำหรับการเรียนไว้แล้ว

## 3. วิธีการฝึกอบรมซึ่งมุ่งเน้นทักษะและความสามารถและการเรียนรู้เป็นกลุ่ม

3.1 การสาธิต (Demonstration) คือ การแสดงให้เห็นให้ผู้รับการอบรมเห็นถึงการปฏิบัติจริงและเปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมได้ทดลองปฏิบัติตามและซักถามปัญหา

3.2 กลุ่มการฝึกแก้ไขปัญหา (Task force exercise) คือ การมอบหมายให้สมาชิกตั้งแต่ 3-8 คน ร่วมกันทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาใดปัญหาหนึ่ง และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาให้แก่ที่ประชุม

3.3 กรณีศึกษา (Case studies) คือ การบรรยายถึงสถานการณ์ในรูปของงานเขียน เทปบันทึกเสียง หรือวิดีโอทัศน์ เพื่อให้ผู้รับการอบรมศึกษาและอภิปราย ภายใต้การแนะนำของวิทยากร

3.4 การจำลองสถานการณ์ (Simulation) คือ แบบฝึกหัดซึ่งจำลองสถานการณ์ในการทำงาน และเปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมได้ฝึกฝนทักษะและประยุกต์ความรู้ภายในระยะเวลาอันจำกัด และภายใต้สภาพการณ์ที่ไม่มีความเสี่ยง

3.5 เกมเชิงธุรกิจ (Business games) คือ สถานการณ์จำลองด้านธุรกิจ ซึ่งกำหนดให้ผู้รับการอบรมต้องทำการตัดสินใจเป็นระยะๆ และการตัดสินใจแต่ละครั้งจะส่งผลกระทบต่อสภาพการณ์ภายหลัง

3.6 การแสดงบทบาทสมมุติ (Role playing) คือ กิจกรรมซึ่งกำหนดให้ผู้รับการอบรมแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นมีการอภิปรายและการวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาว่ามีสิ่งใดเกิดขึ้นบ้างและเพราะอะไร

3.7 การแสดงแบบพฤติกรรม (Behavior modeling) คือ การแสดงแบบพฤติกรรมซึ่งใช้ในการจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ อย่างเป็นขั้นตอนทีละขั้น และเปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมได้ฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้แสดง พร้อมทั้งมีการให้ความคิดเห็นหรือวิจารณ์การเลียนแบบนั้นด้วย

#### 4. วิธีการฝึกอบรมซึ่งมุ่งเน้นทักษะและความสามารถและการเรียนรู้เป็นรายบุคคล

4.1 การฝึกอบรมในงาน (On-the-job training) คือ การเรียนรู้งานโดยการสังเกตการทำงานของพนักงานที่มีความชำนาญ และลงมือปฏิบัติจริงตามคำแนะนำของพนักงานเหล่านั้น

4.2 แบบฝึกหัดรายบุคคล (Individual exercise) คือ การมอบหมายงานให้ผู้เรียนแต่ละคนกระทำ เพื่อประยุกต์ความรู้ไปใช้ในสถานการณ์เฉพาะของตนเอง

4.3 การฝึกโดยใช้อุปกรณ์จำลอง (Machine simulator) คือ การฝึกอบรมโดยอาศัยอุปกรณ์ซึ่งจำลองการทำงานจริงของเครื่องจักรหรือเครื่องยนต์ เช่น เครื่องฝึกบิน เป็นต้น

#### 5. วิธีการฝึกอบรมซึ่งมุ่งเน้นทัศนคติและการเรียนรู้เป็นกลุ่ม

สำหรับวิธีการฝึกอบรมประเภทนี้ ได้แก่ การอภิปรายกลุ่ม การแสดงบทบาทสมมุติ และการแสดงแบบพฤติกรรม

#### 6. วิธีการฝึกอบรมซึ่งมุ่งเน้นทัศนคติและการเรียนรู้เป็นรายบุคคล

วิธีการฝึกอบรมประเภทนี้ ได้แก่ การฝึกอบรมในงาน (On-the-job training)

#### 4.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

วิจิตร อวระกุล (2537: 16-18) กล่าวว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมนั้นเป็นที่เห็นเด่นชัดและเป็นที่ยอมรับกันมาเป็นระยะอันยาวนาน ก็คือ

1. สมองความต้องการกำลังคน
2. เป็นการลดเวลาการเรียนรู้ให้สั้นเข้า
3. ปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น
4. ลดความสิ้นเปลือง
5. ลดการขาดลางาน
6. ลดอุบัติเหตุ
7. ลดการลาออกของคนงาน
8. เพื่อประโยชน์แก่พนักงานผู้รับการอบรมเอง

9. ถ้าใช้วิธีการฝึกอบรมที่ถูกรูปวิธีกรจะช่วยให้พนักงานทำงานด้วยความมั่นใจ มีประสิทธิภาพ ผลงาน ผลผลิตมีคุณภาพสูงขึ้น ความผิดพลาดน้อยลง

10. ความสัมพันธ์กับประชาชนลูกค้าบริการดีขึ้น การบ่น การต่อว่าต่อขานร้องทุกข์ของลูกค้า ฯลฯ น้อยลง เพราะเป็นผลจากการที่พนักงานทำงานดี ผลงานดี ผลผลิตดี เป็นการสร้างความนิยมให้แก่หน่วยงาน บริษัทไปในตัว

11. ลดความสิ้นเปลือง ลดค่าใช้จ่ายที่จะสูญเสียอย่างอื่น

12. ประหยัดเงินที่จะรั่วไหลได้มาก

13. ขจัดปัญหาในการที่ต้องหาจ้างคนงานที่มีฝีมือดีมาทำงาน

14. การฝึกอบรมจะช่วยส่งเสริมงานนิเทศให้บรรลุผล

15. ช่วยให้หน่วยงานได้ปรับตัวดีขึ้นให้เข้ากับการผันแปรทางเศรษฐกิจและการค้าใหม่ เทคโนโลยีในปัจจุบัน และที่จะมีมาในอนาคต

สมคิด บางโม (2538: 16) ได้กล่าวว่า การอบรมนอกจากเป็นสิ่งจำเป็นในการแก้ปัญหาภายในองค์กรแล้ว ยังก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนต่างๆ ขององค์กรอย่างเห็นได้ชัดดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต

2. ทำให้มีผลผลิตมีคุณภาพสูง

3. พนักงานมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น

4. ทำให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญในวิทยาการใหม่ๆ

5. ทำให้ระบบข่าวสารภายในองค์กรดีขึ้น

6. ลดเวลาในการเรียนรู้งาน

7. พนักงานแต่ละคนมีโอกาสก้าวหน้าได้เลื่อนตำแหน่ง

8. ลดอุบัติเหตุในการทำงาน

9. เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน

10. เมื่อส่วนต่างๆดังกล่าว มีคุณภาพดี ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรโดยรวม ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงสูงขึ้น



## 4.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

### 4.6.1 งานวิจัยในประเทศ

วรวรรณ กวินทรานุวัฒน์ (2538: 86) ได้ศึกษาการฝึกการสื่อสารกับผู้ป่วยตามรูปแบบของจอยซ์และเซาเวอร์ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลสงขลา ซึ่งพบว่านักเรียนมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ป่วยดีขึ้น ทั้งในด้านภาษาถ้อยคำ ภาษาท่าทาง และการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย

สิริลักษณ์ พงศ์นาวิณ (2544: 77) ได้ทำการศึกษาและพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานขายของบริษัท ซีอาร์ซี ครีเอชัน จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่า การฝึกอบรมทำให้พนักงานขายมีโอกาสได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ได้ฝึกปฏิบัติและได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น พนักงานขายจึงเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง จึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น

วันเพ็ญ สมภพรุ่งโรจน์ (2547: 144-150) ได้ศึกษาและพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Support Training Group) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานบริษัทโตโยต้า เค.มอเตอร์ ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด แบ่งกลุ่มฝึกอบรมเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 5 คน ที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสูงสุดเพื่อเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึก และกลุ่มที่ 2 เป็นพนักงานส่วนหน้า จำนวน 8 คน ที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำสุด เพื่อเข้ารับการฝึกอบรมโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นผู้ฝึก ผลจากการศึกษาพบว่า หลังจากได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคจากผู้วิจัย พนักงานที่เป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน (กลุ่มที่ 1) มีความสามารถในการฝึกอบรมและความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และหลังจากได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนพนักงานส่วนหน้า (กลุ่มที่ 2) มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โอบาส กิจกำแหง (2548: 141-142) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จำหน่ายอิสระในการขายตรงโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา (Psychology-Based Training) เป็นผู้จำหน่ายในการขายตรงจำนวน 20 คน ของบริษัท กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัด ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการขายตรงเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### 4.6.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

คูเกอร์; และเชอร์เชีย (Cooker; & Cherchia. 1976: 464-467) ได้ศึกษาผลของกลุ่มฝึกอบรมทักษะการเป็นผู้นำเพื่อน และการไม่ได้ฝึกทักษะการเป็นผู้นำเพื่อนเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษา โดยมีครูเป็นผู้คัดเลือกในการทำหน้าที่เพื่อเป็นผู้นำกลุ่มเพื่อน จำนวน 60 คน ซึ่งแบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 28 คน และเพศหญิงจำนวน 32 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มทดลอง คือ ผู้นำกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารจำนวน 40 คน และกลุ่มควบคุม คือ ผู้นำกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร จำนวน 20 คน ผู้นำกลุ่มนักเรียนทั้งหมด 60 คน ทำหน้าที่เป็นผู้นำกลุ่มให้กับนักเรียนคนอื่น ๆ จำนวน 625 คน โดยแบ่งออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ 8-12 คน แต่ละกลุ่มมีผู้นำ 1 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ ดัชนีของการสื่อสาร (IOC = Index of Communication) และมาตรวัดการตอบสนองของคาร์คัพฟ์ ซึ่งวัดจากการพึงเพบบันทิกเสียงที่ผู้นำกลุ่มได้บันทึกระหว่างการฝึกทดลอง ผลการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยจากการวัดทักษะการสื่อสารและมาตรวัดการตอบสนองจากเพบบันทิกเสียงระหว่างกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ผู้นำกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารมีความสามารถในการเชื่อมอันวยกลุ่มสูงกว่า ผู้นำกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมกลุ่มทักษะการสื่อสาร

### 5. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

#### 5.1 ความหมายของกลุ่มสัมพันธ์

คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2530: 136) กล่าวว่ากิจกรรมกลุ่ม หมายถึง การนำประสบการณ์ที่มารวางแผนแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการในสมาชิกแต่ละคน และการเปลี่ยนแปลงของกลุ่ม โดยส่วนรวมมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม ด้วยวิธีการดังกล่าวนี้จะทำให้เกิดการพัฒนาการในตัวบุคคลทุกคน

ระวีวรรณ ศรีศรีรามครัน (2541: 15) ให้ความหมายว่า เป็นการศึกษารวมทั้งการฝึกให้สมาชิกในกลุ่มได้มีประสบการณ์ เข้าใจและมีทักษะการอยู่ร่วมกันในลักษณะของกลุ่ม มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองต่อสมาชิกกลุ่ม รวมทั้งเป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคล ให้เห็นคุณค่าของการอยู่ร่วมกัน รู้จักแนวทางการพัฒนาตนเอง เข้าใจบทบาทของตนเอง และค่านิยมของสังคมที่ตนอยู่

## 5.2 จุดมุ่งหมายของกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

เบนเนท (1963: 5-9) ได้สรุปจุดมุ่งหมายโดยทั่วไปของกิจกรรมกลุ่มไว้ดังนี้ คือ

1. เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกของกลุ่มได้เรียนรู้ทางการศึกษา อาชีพ สังคม และส่วนตัว ได้แก่

1.1 เพื่อการปฐมนิเทศสมาชิกใหม่ เพื่อประโยชน์ของสมาชิกเอง

1.2 เพื่อให้ได้มีโอกาสศึกษาถึงปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่ม อันจะช่วยให้เกิดพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มเป็นไปในแนวทางที่สังคมยอมรับ

1.3 เพื่อให้รู้จักปรับตัวได้อย่างเหมาะสมและมีเหตุผล

1.4 เพื่อให้เกิดเจตคติที่ดีต่อตนเอง พัฒนาความสนใจ ความสามารถ บุคลิกภาพ ลักษณะเด่นของตนเอง การปรับตัวทางสังคมและส่วนตัว

1.5 เพื่อหาวิธีการที่มีประสิทธิภาพที่จะส่งเสริมการเรียนรู้

1.6 เพื่อศึกษาถึงเรื่องชีวิตการทำงาน ปัญหาของการปรับตัวต่ออาชีพและความก้าวหน้าทางด้านอาชีพ

1.7 ช่วยในการเรียนรู้วิธีการที่จะสร้างโครงการและวางแผนการศึกษาและอาชีพในระยะยาวที่เหมาะสม

1.8 ช่วยพัฒนามาตรฐาน ค่านิยมของบุคคล อันจะช่วยให้บุคคลสามารถเลือกประสบการณ์ในด้านต่างๆของชีวิต และพัฒนาปรัชญาของตนเองได้

2. ก่อให้เกิดผลทางการบำบัดรักษา จากการที่มีโอกาสปลดปล่อยความตึงเครียดทางอารมณ์ ได้มีความเข้าใจ และได้ข้อคิดในปัญหาต่างๆ ของบุคคลมากขึ้น ทั้งศึกษาปัญหาของคนที่คล้ายคลึงกันในบรรยากาศที่อ่อนโยน ผ่อนตาม นำมาแก้ไขปรับปรุงบุคลิกภาพ วิถีทางชีวิต และได้วินิจฉัยตนเองและผู้อื่น

3. ช่วยการแนะนำบุคคลอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพมากกว่าเป็นรายบุคคล

4. ช่วยการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลมีประสิทธิผลมากขึ้น เพราะช่วยให้เข้าใจภูมิหลังและลักษณะทั่วไปของปัญหาต่างๆ

ระวีวรรณ ศรีคร้ามครัน (2541: 15-16) ได้กล่าวถึงจุดประสงค์ของกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์จะเน้นและส่งเสริม หรือปรับพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มในเรื่องต่อไปนี้

1. ให้สมาชิกกลุ่มมีความคุ้นเคยต่อกัน สนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนตัวเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ก่อนที่จะเริ่มทำงาน หรือร่วมงานกันดำเนินงานในลักษณะกลุ่มต่อไป

2. เพื่อเป็นการศึกษาลักษณะนิสัย ปรับพฤติกรรม เปลี่ยนแปลงทัศนคติและพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งการรู้จักตนเอง ทำให้สามารถร่วมดำเนินงานกับผู้อื่นในลักษณะกลุ่มหรือดำเนินชีวิตให้เป็นไปตามมาตรฐานของกลุ่ม หรือค่านิยมของสังคมนั้นๆ ได้

3. ให้เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ประพฤติ และปฏิบัติตนตามบทบาท รวมทั้งการแสดงความคิดเห็น การให้ข้อเสนอแนะ การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความเข้าใจบุคคลอื่น ตลอดจนเห็นความสำคัญของบทบาทที่ตนเองกำลังดำเนินอยู่ ซึ่งจะมีส่วนทำให้การดำเนินงานของกลุ่มประสบความสำเร็จ

4. เป็นการศึกษามาตรฐานของสังคม แนวคิด และการประพฤติ ปฏิบัติ ซึ่งเป็นที่ยอมรับ หรือเป็นที่นิยมปฏิบัติของบุคคลทั่วไป เพื่อให้สามารถคิดวิเคราะห์วิถีทางการดำเนินชีวิตที่ดี ที่ถูกต้อง รวมทั้งศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน และวิธีการแก้ปัญหา

5. เพื่อให้เข้าใจ เห็นคุณค่า และความสำคัญของการทำงาน หรือการอยู่ร่วมกันในลักษณะกลุ่ม การศึกษาพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่ม และการปรับวิถีชีวิตของตนเองในฐานะสมาชิกกลุ่มให้สามารถอยู่ร่วมกันตามมาตรฐานนิยมของสังคมกลุ่มได้

6. ก่อให้เกิดทักษะและแนวคิดใหม่ๆ เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองในการทำงาน และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในลักษณะกลุ่ม

### 5.3 ขนาดของกลุ่มที่ใช้ในกิจกรรมกลุ่ม

กรมวิชาการ (2540: 40) ได้กล่าวถึงขนาดของกลุ่มไว้ว่า ขนาดของกลุ่มจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับเนื้อหาของวิชา และจุดมุ่งหมายของการเรียนการสอนและตามความมาก - น้อย ยาก - ง่าย ของงานที่ครูมอบหมาย กิจกรรมบางประเภทอาจใช้กลุ่มขนาดเล็ก แต่กิจกรรมบางประเภทอาจใช้กลุ่มขนาดใหญ่ ครูจึงควรพิจารณาเองว่ากลุ่มควรมีขนาดเท่าใดจึงจะเหมาะสมกับการเรียนแต่ละครั้ง โดยทั่วไปกลุ่มที่ใช้ในการเรียนการสอนจะมีขนาด 6 - 8 คน

ทิตินา แซมมณี (2545: 153) กล่าวว่า ขนาดของกลุ่มจะมีเท่าใดนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะและจุดประสงค์ของกิจกรรม กลุ่มขนาดเล็กมักจะประกอบด้วยสมาชิก 2-5 คน ขนาดใหญ่ประมาณ 10-20 คน แต่ขนาดที่นิยมคือ 6-8 คน

คมเพชร ฉัตรสุภากุล (2546: 110 - 111) กล่าวว่า ขนาดของกลุ่ม อาจจะเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ในการพิจารณาธรรมชาติ ของปฏิสัมพันธ์แตกต่างกันไปด้วย ในกลุ่มที่มีสมาชิกมากเกินไปสมาชิกจะต้องทำงานซ้ำซ้อนกัน บางคนคาดหวังว่าจะได้รับผิตชอบทั้งหมดในขณะที่คนอื่นรู้สึกคับข้องใจที่ไม่มีงานทำ ไม่มีโอกาสได้ใช้ทักษะที่ตนมีอยู่ ขนาดของกลุ่มจึงไม่ควรเกิน

15 คน จะใหญ่เท่าใด ย่อมขึ้นอยู่กับความจำเป็นของสถานการณ์ จุดมุ่งหมายของกลุ่ม แหล่งที่จะให้ความช่วยเหลือ ในกลุ่มและระดับวุฒิภาวะของบุคคลในกลุ่ม

กาญจนา ไชยพันธุ์ (2549: 18) กล่าวว่า จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่จะจัดเกี่ยวกับการช่วยในการทำงานหรือการเรียนการสอน ที่เหมาะสมคือ 5-10 คน โดยครูควรเลือกให้เหมาะสมกับเนื้อหาวิชาและกิจกรรม โดยเฉพาะกลุ่มเล็กที่สมาชิกไม่เกิน 15 คน จะช่วยให้เกิดการเคลื่อนไหวได้ง่าย ถ้าสมาชิกมากเกินไปอาจมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นและความต้องการได้ไม่ทั่วถึง รวมถึงสมาชิกไม่เกิดความสนใจและอาจออกไปจากกลุ่ม

จากขนาดของกลุ่มที่ได้กล่าวมาสรุปได้ว่า ขนาดของกลุ่มจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับเนื้อหาของวิชา และจุดมุ่งหมายของการเรียนการสอน ในวงการศึกษานักจิตวิทยามักจะศึกษากลุ่มขนาดเล็กที่มีสมาชิกไม่เกิน 15 คน เพราะเห็นความสัมพันธ์ได้อย่างใกล้ชิดและในด้านการเรียนรู้ก็จะมีการเรียนรู้ที่ได้ผลดีกว่ากลุ่มขนาดใหญ่

#### 5.4 เวลาและจำนวนครั้งที่ใช้ในการเข้ากลุ่ม

ระยะเวลาและจำนวนครั้งที่เข้ากลุ่มมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งนักการศึกษาได้กำหนดเวลาและจำนวนครั้งที่ใช้ในการเข้ากลุ่มไว้ดังนี้

ทรอทเซอร์ (Trotzer: 1999) กล่าวว่า ในการกำหนดระยะเวลาและความถี่ของการเข้ากลุ่มนั้น หากจัดทำกับสถานศึกษาจำเป็นต้องพิจารณาถึงการจัดเวลาเรียนของสถานศึกษานั้น ด้วย เช่น ในโรงเรียนส่วนมากจะจัดเวลา เป็นคาบละ 50 นาที เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ออกมาได้ว่า ควรใช้เวลาในการเข้ากลุ่มนานเท่าใด สำหรับจำนวนครั้งในการเข้ากลุ่มขึ้นอยู่กับเป้าหมายของกลุ่มและธรรมชาติของสมาชิกกลุ่ม แต่อย่างน้อยที่สุดควรจะเข้ากลุ่มไม่ต่ำกว่า 8 ครั้ง ถ้ามากกว่านี้ก็ยิ่งเป็นการดี

แพทเทอร์สัน (Patterson: 2000) กล่าวว่า การให้ทำกิจกรรมเป็นกลุ่ม ควรจัดสัปดาห์ละ 2 ครั้ง แต่ถ้าเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมมีน้อยอาจจะจัดสัปดาห์ละ 3 ครั้ง ช่วงเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มสำหรับเด็กประถมศึกษา ควรใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมงเพราะเด็กอาจเกิดความเบื่อหน่ายได้

## 5.5 ประเภทของกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

ระวีวรรณ ศรีคร้ามครัน (2541: 16-17) แบ่งกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. กิจกรรมสร้างความคุ้นเคย หรือกิจกรรมละลายพฤติกรรม ทั้งนี้เนื่องจากการเริ่มกิจกรรมกลุ่มนั้น สมาชิกกลุ่มมาจากที่ต่างๆกัน ไม่รู้จักหรือคุ้นเคยกัน กิจกรรมที่เริ่มต้นควรเป็นกิจกรรมที่สร้างความคุ้นเคย โดยการสร้างบรรยากาศให้เป็นกันเอง เปิดเผยตนเองให้เป็นที่รู้จักของสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งจะทำให้การดำเนินกิจกรรมในเรื่องต่อไปได้รับความร่วมมือจากสมาชิกในกลุ่มทุกคนเป็นอย่างดี

2. กิจกรรมที่เสริมสร้างการเรียนรู้ หมายถึงกิจกรรมที่เน้นสาระสำคัญ เป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ หรือการเรียนรู้ในด้านความรู้เนื้อหาวิชา ทักษะคติ ค่านิยมของสังคม เพื่อปรับพฤติกรรมของตนเอง หรือสมาชิกกลุ่ม ให้มีความรู้เนื้อหาวิชา และเข้าใจกันมากขึ้น ก่อให้เกิดทักษะและแนวคิดใหม่ เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งทำให้มีความเข้าใจตนเอง ผู้อื่น และสังคมดีขึ้น เป็นกิจกรรมหลักที่จะทำให้ผู้เรียนสามารถเพิ่มพูนความรู้เนื้อหาวิชา เข้าใจและทำงานร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ ในบางครั้งจะสามารถสอดแทรกความรู้ในด้านทัศนคติ จริยธรรม ให้แก่สมาชิกกลุ่มได้ด้วย

3. กิจกรรมสันตนาการ เป็นกิจกรรมที่เสริมสร้างบรรยากาศของกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ให้มีความเป็นกันเอง สนุกสนาน เป็นกิจกรรมที่ผ่อนคลายความเครียด หลังจากที่สมาชิกกลุ่มได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น หรืออภิปราย ในกิจกรรมที่เสริมสร้างการเรียนรู้ และได้ข้อสรุปแล้ว การนำกิจกรรมสันตนาการมาใช้จะมุ่งเน้นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในกลุ่มหลังการอภิปรายหรือโต้แย้งกันในเรื่องอื่นมาแล้ว เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน สนุกสนาน ซึ่งกิจกรรมสันตนาการส่วนใหญ่จะเป็นการร่วมร้องเพลงที่สนุกสนาน เข้าใจ ของสมาชิกในกลุ่ม ร่วมด้วยกิจกรรมที่มีการแสดงออกในด้านการเคลื่อนไหว เช่น การเต้นตามจังหวะเพลง รวมทั้งกิจกรรมต่างๆ เช่น เกม กีฬาอย่างง่าย ๆ ประเภทต่างๆ ที่จะทำให้สมาชิกกลุ่มสนใจ เข้าร่วมกิจกรรมและเกิดความสนุกสนาน

ทิศนา แคมมณี (2545 : 152) ได้เสนอการจัดกิจกรรมไว้หลายวิธีดังนี้

1. เกม ( Game ) เป็นวิธีการวิธีหนึ่งซึ่งสามารถนำมาใช้ในการสอน โดยครูผู้สอนสร้างสถานการณ์หรือเกมการเล่นขึ้น แล้วให้ผู้เรียนลงเล่นด้วยตนเองภายใต้ข้อตกลงหรือกติกาบางอย่างที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้เรียน จะต้องตัดสินใจทำอย่างใดอย่างหนึ่ง อันมีผลออกมาในรูปของการแพ้การชนะ วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนฝึกการแก้ปัญหาและเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ

2. บทบาทสมมติ ( Role – Playing ) วิธีการนี้มีลักษณะเป็นสถานการณ์สมมติเช่นเดียวกับเกม แต่มีการกำหนดบทบาทของผู้เล่นในสถานการณ์ที่สมมติขึ้นมา แล้วให้ผู้เรียนสวมบทบาทนั้น และแสดงออกมาตามธรรมชาติโดยอาศัยบุคลิกภาพ ประสบการณ์ และความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

เป็นหลัก ดังนั้น วิธีการนี้จึงมีส่วนช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสศึกษาวิเคราะห์ถึงความรู้สึกและพฤติกรรมของตนและผู้อื่นอันจะก่อให้เกิดความเข้าใจในตนเองและผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง

3. กรณีตัวอย่าง (Case) เป็นวิธีการสอนอีกวิธีหนึ่งซึ่งใช้กรณี หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง ๆ มาดัดแปลงและใช้เป็นตัวอย่างในการให้ผู้เรียนได้ศึกษา วิเคราะห์และอภิปรายร่วมกัน เพื่อสร้างความเข้าใจและฝึกฝนทางแก้ไขปัญหาที่แท้จริง วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้รู้จักคิดและพิจารณาข้อมูลที่ได้รับอย่างถี่ถ้วน และการอภิปรายจะช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน รวมทั้งการนำเอากรณีต่าง ๆ ซึ่งคล้ายคลึงกับชีวิตจริงมาใช้ จะช่วยให้การเรียนรู้มีลักษณะใกล้เคียงกับความจริง ซึ่งมีส่วนทำให้การเรียนรู้มีความหมายสำหรับผู้เรียนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นวิธีการที่ช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการเผชิญและแก้ปัญหาโดยไม่ต้องรอให้พบกับปัญหาจริง

4. สถานการณ์จำลอง (Simulation) คือ การจำลองสถานการณ์จริง เพื่อให้ผู้เรียนได้ลงไปอยู่ในสถานการณ์นั้น และได้เรียนรู้เกี่ยวกับความเป็นจริงในเรื่องนั้น วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสทดลองแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งในสถานการณ์จริงผู้เรียนอาจจะไม่กล้าแสดง เพราะอาจจะเป็นการเสี่ยงต่อผลที่จะได้รับจนเกินไป

5. ละคร (Acting or Dramatization) เป็นวิธีการที่ให้ผู้เรียนได้ทดลองแสดงบทบาทตามบทที่เขียนหรือกำหนดไว้ให้ โดยผู้แสดงจะต้องพยายามแสดงให้สมบทบาทที่กำหนดไว้ โดยไม่นำเอาบุคลิกภาพและความรู้สึกนึกคิดของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องอันจะทำให้เกิดผลเสียต่อการแสดงบทบาทนั้น ๆ วิธีการนี้เป็นวิธีที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้สาระ โดยการช่วยกันนำสาระมาแสดงให้เห็นชัด การที่ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงละครร่วมกัน จะช่วยฝึกให้ผู้เรียนเกิดความรับผิดชอบในการเรียนรู้ร่วมกัน ได้ฝึกการทำงานร่วมกัน

6. การอภิปรายกลุ่มย่อย (Small Group Discussion) เป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแสดงออก และช่วยให้ผู้เรียนได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น การจัดกลุ่มย่อยมีหลายแบบต่าง ๆ กันแล้วแต่วัตถุประสงค์ของผู้จัด เช่น การอภิปรายแบบระดมสมอง การอภิปรายกลุ่มแบบฟิลลิป 66 หรือแบบการอภิปรายแบบเวียนรอบวงและอภิปรายกลุ่มแบบกลุ่มซ้อน เป็นต้น

## 5.6 ขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

สมพงษ์ จิตระดับ (2531: 43-44) ได้เสนอขั้นตอนของกิจกรรมกลุ่มไว้ ดังต่อไปนี้

1. ชี้แนะ ได้แก่ การเริ่มบทเรียนที่น่าสนใจ การให้คำแนะนำกติกาคำสั่งต่างๆ การแบ่งกลุ่ม การรับมอบหมายงานที่กำหนดให้ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมในขั้นต่อไป เกิดความเข้าใจตรงกันและสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี และควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ศึกษาทบทวนและซักถามความเข้าใจด้วย

2. ชั้นกิจกรรม ได้แก่ การดำเนินบทบาท และหน้าที่หรือกิจกรรมตามที่ได้รับมอบหมาย การแยกย้ายตามกลุ่ม การเสนอความคิดเห็น การหาข้อสรุปคำตอบที่ต้องการเสนอผลงานและการแสดงออก

3. ชั้นอภิปราย ได้แก่ การซักถาม การวิพากษ์วิจารณ์ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ และการเสนอแนววิธีการต่างๆ

4. ชั้นสรุปการนำไปใช้ ได้แก่ การประมวลเนื้อหา กิจกรรม ประสบการณ์ และความคิดเห็นใน 2 ลักษณะ คือ สรุปสิ่งที่เรียนรู้ทั้งหมดตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ และเกิดความคิดรวบยอดเป็นหลักการแนวคิดที่ชัดเจน มีแนวทางข้อเสนอหลายๆด้านที่เป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้

ระวีวรรณ ศรีครามครัน (2541: 19-21) ได้เสนอขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ไว้ดังต่อไปนี้

1. ผู้สอนบอกชื่อกิจกรรม ซึ่งเป็นข้อความสั้นๆ แต่ให้ความหมายในด้านมโนคติของกิจกรรมนั้นๆ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจในเบื้องต้นของกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป

2. ชั้นดำเนินกิจกรรม ผู้ดำเนินกิจกรรมจะต้องศึกษารายละเอียดของกิจกรรมในแผนการดำเนินงาน และขั้นตอนต่างๆ รวมทั้งจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่จะสามารถนำมาใช้ได้ทันที เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการดำเนินงาน และในระหว่างการดำเนินกิจกรรม ผู้ดำเนินกิจกรรมจะต้องสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ปฏิบัติ ความพอใจ หรือความไม่พอใจ อารมณ์ ความรู้สึก ความร่วมมือกับกลุ่ม การแสดงความคิดเห็น และการให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งผู้ดำเนินกิจกรรมจะสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการสรุปแนวคิดของกิจกรรมได้

3. การวิเคราะห์ เมื่อการดำเนินกิจกรรมเสร็จสิ้นลงแล้ว ผู้ดำเนินกิจกรรม ควรจะให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ และอภิปรายสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินกิจกรรม ผู้ดำเนินกิจกรรมจะต้องช่วยกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม หรือสมาชิกกลุ่ม รู้จักการวิเคราะห์แนวคิดในด้านต่างๆ และเสนอความคิดเห็นอย่างกว้างขวางโดยการถามคำถามที่เหมาะสม และให้สามารถสรุปแนวคิดตามความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มได้ การจัดกิจกรรมในขั้นนี้ ผู้ดำเนินกิจกรรมจะต้องคำนึงถึงพื้นฐานความรู้เดิมของสมาชิกกลุ่ม ลักษณะของกิจกรรม รวมทั้งปรับลักษณะของคำถามให้เหมาะสมกับสมาชิกกลุ่มด้วย

4. ชั้นสรุป ผู้ดำเนินกิจกรรมจะร่วมกับสมาชิกกลุ่มในการสรุปข้อคิดเห็น ประสบการณ์ และสาระสำคัญของกิจกรรม โดยการเข้าร่วมกับอุปกรณ์การสอน เช่น เขียนไว้บนกระดานดำ หรือเครื่องฉายข้ามศีรษะ ซึ่งที่ผู้ดำเนินกิจกรรมอาจจะใช้คำถาม การยกตัวอย่าง หรือการถามนำ เพื่อให้สมาชิกกลุ่มสามารถตอบคำถามตามแนวคิดได้ตรงประเด็นกับจุดมุ่งหมาย หรือแนวคิดของกิจกรรมที่กำหนดไว้



5. การนำไปประยุกต์ใช้ ผู้ดำเนินกิจกรรมควรจะสรุปแนวคิดของกิจกรรม และใช้คำถาม เพื่อให้สมาชิกกลุ่มร่วมกันอภิปรายในการที่จะสามารถนำแนวคิดดังกล่าวไปใช้ในชีวิตประจำวันของตนเองได้ หรือไม่ มีปัญหาอย่างไร และจะร่วมกันเสนอแนวคิดเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างไร หรือสามารถนำแนวคิดจากกิจกรรมนั้นไปใช้ประโยชน์เชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานของตนเอง หรือปรับลักษณะนิสัย และพฤติกรรมที่บกพร่องของตนเองและผู้อื่นได้อย่างไร ซึ่งผู้ดำเนินกิจกรรมควรจะต้องระมัดระวังในการใช้คำถามให้เหมาะสม ไม่ควรให้เป็นคำถามที่จะก่อให้เกิดปัญหาตามมา หรือเป็นคำถามที่ทำให้สมาชิกกลุ่มเกิดความคับข้องใจขึ้น และควรเป็นคำถามที่เหมาะสมกับระดับความรู้ และลักษณะของสมาชิกกลุ่ม

6. หลังจากการดำเนินกิจกรรมเสร็จสิ้นลง ผู้ดำเนินกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ควรจะได้บันทึกข้อสังเกต เกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินกิจกรรม ซึ่งอาจจะเป็นการพิจารณาเลือกกิจกรรมที่ไม่เหมาะสม การจัดทำแผนกิจกรรมไม่ละเอียด หรือปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมได้ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ไม่เหมาะสมกับระดับความรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม หรือแม้กระทั่งการใช้คำถามของผู้ดำเนินกิจกรรม สิ่งต่างๆเหล่านี้ ถึงแม้ว่าในระหว่างการดำเนินกิจกรรม ผู้ดำเนินกิจกรรมจะสามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์แล้ว แต่ยังคงเป็นปัญหาอยู่ ดังนั้นการจดบันทึกข้อสังเกตต่างๆ จะช่วยให้ผู้จัดทำแผนการดำเนินงานสามารถปรับปรุงกิจกรรมให้เหมาะสม และสอดคล้องกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้งเป็นกิจกรรมที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างประสบผลสำเร็จในครั้งต่อไป

## 5.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

### 5.7.1 งานวิจัยในประเทศ

นักการศึกษาหลายท่านได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวข้องกับกิจกรรมกลุ่มไว้ดังนี้

ดวงแข วิทยาสุนทรวงศ์ (2541: 60) ศึกษาเรื่อง ผลของกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาการปรับตัวด้านการเรียนของนักเรียนพยาบาล ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์จังหวัดตรัง โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลองเข้าร่วมกลุ่มสัมพันธ์ กับกลุ่มควบคุมให้ข้อเสนอแนะ พบว่านักศึกษาพยาบาลมีการปรับตัวด้านการเรียนดีขึ้นหลังการเข้ากลุ่มสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักศึกษาพยาบาลที่เข้าร่วมกลุ่มสัมพันธ์มีการปรับตัวด้านการเรียนดีกว่านักเรียนพยาบาลที่ได้รับข้อเสนอแนะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นิสรา คำมณี (2544: 48 – 50) เป็นการศึกษาของกิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความเฉลียวฉลาดด้านการสูงใจตนเองของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนที่มีคะแนนความเฉลียวฉลาดด้านการสูงใจตนเองตั้งแต่ T45 ลงมา

จำนวน 30 คน แล้วสุ่มอย่างง่ายเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 15 คน โดยให้กลุ่มทดลองได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความเฉลียวฉลาดด้านการจูงใจตนเองจำนวน 16 ครั้ง ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเฉลียวฉลาดด้านการจูงใจตนเอง สรุปผลการวิจัยว่า 1) นักเรียนมีความเฉลียวฉลาดด้านการจูงใจตนเองสูงขึ้นหลังจากได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความเฉลียวฉลาดด้านการจูงใจตนเอง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 2) นักเรียนที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีความเฉลียวฉลาดด้านการจูงใจตนเองสูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นรารัตน์ กิจเจริญ (2547: 78 – 79) ได้ศึกษาผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการรับรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยมิชชั่น มวกเหล็ก พบว่าหลังใช้โปรแกรมกิจกรรมกลุ่ม ทำให้นักศึกษาแก้ปัญหาการเรียนได้ดีขึ้น เพราะกิจกรรมกลุ่มเป็นวิธีการที่ดีในการนำไปพัฒนาบุคคลและกลุ่ม เพราะเป็นการให้ประสบการณ์ตรง เรียนรู้โดยการปฏิบัติปฏิบัติ ช่วยให้ผู้เข้าร่วมกลุ่มมีความซาบซึ้งใจ และพอใจที่จะเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตน

สุทวารัตน์ ขวัญอ่อน (2547: 31) ได้ศึกษาผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อทัศนคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนปัฐวิกรณ์วิทยา เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร พบว่า นักเรียนมีทัศนคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ทางบวกมากขึ้นกว่าก่อนได้รับการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นักเรียนมีทัศนคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ทางบวกมากขึ้นกว่าก่อนที่ไม่ได้รับการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีทัศนคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ทางบวกมากกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### 5.7.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

นักการศึกษาหลายท่านได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวข้องกับกิจกรรมกลุ่มไว้ดังนี้

โจนส์ (Jones. 2007: 41) ได้ทำการวิจัยโดยการใช้กิจกรรมกลุ่มในการพัฒนาเด็กหญิงวัยรุ่นตอนต้นที่ Nancy Khattab Victory Elementary School ในเรื่องการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทักษะการอยู่ในสังคม การพัฒนานิสัย บทบาทการวางตัวของวัยรุ่น การเห็นคุณค่าในตนเอง การมองตนเองในแง่บวกในเรื่องการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายของวัยรุ่น พบว่ากลุ่มสามารถพัฒนาในเรื่องต่างๆ ได้ดีเนื่องจากกลุ่มทำให้เกิดการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร ทำให้เกิดความสัมพันธ์ในหมู่เพื่อนและ มีประสิทธิภาพต่อการเปลี่ยนแปลงของวัยรุ่นในอนาคต

แบรนนิแกน (Brannigan. 2007: 61-62) ได้ทำการวิจัยโดยการใช้กิจกรรมกลุ่มกับหลักทางจิตวิทยาการศึกษา เป็นรูปแบบในการพัฒนาความสามารถทางด้านวิชาการ ที่ Queensbury

Middle School ซึ่งวัยรุ่นตอนกลางอายุระหว่าง 10 – 15 ปี เป็นช่วงวัยแห่งการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านพัฒนาการต่างๆ มักคิดด้านลบกับตนเอง ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดและขาดความมั่นใจในตนเอง รวมถึงการเรียนในระดับนี้ต้องสามารถอธิบายเกี่ยวกับการพัฒนาทางด้านวิชาการ เด็กวัยนี้จะถูกคาดหวังและเกิดแรงกดดันทางสังคมในเรื่องการเรียน การออกแบบการวิจัยครั้งนี้ส่งผลให้นักเรียนได้รู้การใช้ทักษะการสื่อสาร ทำอย่างไรจึงจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับครูและเพื่อนๆ การบริหารเวลาในการทำการบ้าน การสนับสนุนจากพ่อแม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะกระตุ้นให้เด็กลดความกลัว มีความภาคภูมิใจในตนเอง และสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีความสุขพร้อมทั้งพัฒนาความสามารถด้านวิชาการให้สูงขึ้น



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์ จำนวน 31 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง จำนวน 8 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการเลือกตามสะดวก ซึ่งคัดเลือกจากผู้ที่มีความสมัครใจในการเข้าร่วมการฝึกอบรม

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์
2. การฝึกอบรมกลุ่มในการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์

#### วิธีการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

##### วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. แบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์

1.1 คีขารรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือตำราและรายงานวิจัย รวมทั้งบทความจากวารสารเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์

1.2 สร้างแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขาย  
เวชภัณฑ์สัตวให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และสร้างแบบสอบถามขึ้นจำนวน 36 ข้อ

โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การสร้างเสริมแรงใจ มีจำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 2 การสานสัมพันธ์ มีจำนวน 19 ข้อ

1.3 นำแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว  
ที่สร้างขึ้นไปหาความเที่ยงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร มณีศรีขำ อาจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี และอาจารย์ ดร.มณฑิรา  
จารุเพ็ง ตรวจสอบความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า  
ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ข้อคำถามที่ใช้ได้คือข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้น  
ไป

1.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เสนอต่อ  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนการนำไปใช้ทดลองใช้ (Try out)

1.5 การหาค่าอำนาจจำแนก (Item-total Discrimination) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำ  
แบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตวที่ผ่านการ  
ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์จากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานขาย  
เวชภัณฑ์สัตว จำนวน 31 คน ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นใช้วิธีหาค่าสหสัมพันธ์  
ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item-total correlation) แล้วคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า  
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.2 ขึ้นไป จำนวน 36 ข้อ ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง  
0.3215 – 0.7005

1.6 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง  
ของเนื้อหาใน แบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว  
หลังจากผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการ  
สานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตวไปทดลองใช้กับพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตวซึ่งมีลักษณะ  
ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 31 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตร  
สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9029  
ส่วนค่าความเชื่อมั่นรายด้านทั้ง 2 ด้านของแบบสอบถามมีค่าดังนี้

ตาราง 1 ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมและแต่ละด้านของแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์

แรงใจและ การสานสัมพันธ์	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ )
ด้านการสร้างเสริมแรงใจ	17	0.8985
ด้านการสานสัมพันธ์	19	0.8987
การสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์	36	0.9029

### ลักษณะแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์

เป็นแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตัวอย่างแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านผู้อ่านข้อความในแบบทดสอบ แล้วพิจารณาว่าตรงกับความคิดเห็น หรือการกระทำที่แท้จริงของท่านในระดับใด แล้วให้ขีดเครื่องหมาย  $\surd$  ในช่องทางด้านขวามือของข้อความนั้น ในแบบสอบถามจะตอบเพียงข้อละ 1 ข้อเท่านั้น และขอให้ผู้ตอบตอบทุกข้อจะมี ช่องให้เลือกตอบ 5 ช่อง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้คือ

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก
- 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย
- 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

ขอ	การสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์	5	4	3	2	1
	<u>การสร้างเสริมแรงใจ</u>					
01	ฉันรู้สึกดีใจทุกครั้งที่ได้เข้าพบลูกค้า.....	.....	.....	.....	.....	.....
02	ฉันมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า .....	.....	.....	.....	.....	.....
03	ฉันเป็นผู้ที่สร้างอารมณ์ขัน(หรือ เสียงหัวเราะ)ให้กับบุคคลรอบข้างอยู่เสมอ.....	.....	.....	.....	.....	.....
04	ฉันเป็นผู้ริเริ่มโครงการใหม่ๆ(หรือแนวคิดใหม่ๆ)ให้กับองค์กร.....	.....	.....	.....	.....	.....
	<u>การสานสัมพันธ์</u>					
20	ฉันให้ความไว้วางใจแก่เพื่อนร่วมงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....
21	ฉันรู้สึกสบายใจเมื่อได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น.....	.....	.....	.....	.....	.....
22	ฉันเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานของฉัน.....	.....	.....	.....	.....	.....
23	ฉันมีความสุขเมื่อได้ทำงานเพื่อส่วนรวม.....	.....	.....	.....	.....	.....

### เกณฑ์ในการแปลความหมาย

1. การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ ทั้งรายด้านและโดยรวมใช้ระดับเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 9)

- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์มากที่สุด
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์มาก
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ปานกลาง
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์น้อย
- 1.00 – 1.49 หมายถึง มีการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์น้อยที่สุด

2. การฝึกอบรมกลุ่มในการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์

ผู้วิจัยได้สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมกลุ่ม โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์

2.2 สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมกลุ่มให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะ

2.3 นำโปรแกรมการฝึกอบรมกลุ่มที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิม จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร มณีศรีขำ อาจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี และอาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง ตรวจสอบความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ จุดมุ่งหมาย เนื้อหา

2.4 ปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมการฝึกอบรมกลุ่มตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ นำโปรแกรมการฝึกอบรมกลุ่มที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปทดลองใช้ ( Try out ) กับพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์ จำนวน 31 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างจุดมุ่งหมายของการเข้าโปรแกรมกับการการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

2.5 นำโปรแกรมการฝึกอบรมกลุ่มที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปใช้ทำการทดลองกับพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการทดลอง 2 วันหรือ 16 ชั่วโมง ตั้งแต่วันที่ 26-27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 เวลา 09.00 – 18.00 น. หยุดพักรับประทานอาหารกลางวันเวลา 12.30 – 13.30 น.

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลที่แผนกเวชภัณฑ์สัตว์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ขึ้นก่อนการฝึกอบรมกลุ่ม ผู้วิจัยให้กลุ่มประชากรทำแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ และนำผลของแบบสอบถามที่ได้เป็นผลก่อนทำการฝึกอบรมกลุ่ม (Pre-test)

1.2 ขึ้นทดลอง ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการทดลองโดยใช้การฝึกอบรมกลุ่มตามโปรแกรมที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยทำการทดลอง 2 วันหรือ 16 ชั่วโมง ตั้งแต่วันที่ 26-27 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554 เวลา 09.00 – 18.00 น. และหยุดพักรับประทานอาหารกลางวันเวลา 12.30 – 13.30 น.

1.3 ขึ้นหลังการทดลอง ผู้วิจัยให้พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงทำแบบสอบถามฉบับเดียวกับที่ใช้ก่อนการทดลองอีกครั้งหนึ่ง แล้วเก็บผลที่ได้เป็นผลหลังการทดลอง(Post-test)

1.4 ผู้วิจัยนำผลการทดลองก่อนและหลังที่ได้จากการทำแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์มาวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป



## การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

### แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองโดยใช้การวิจัยแบบ One Group Pretest – Posttest Design (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 60) ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 2 แบบแผนการทดลองแบบ One Group Pretest – Posttest Design

สอบก่อน	ทดลอง	สอบหลัง
T <sub>1</sub>	X	T <sub>2</sub>

ความหมายของสัญลักษณ์

T <sub>1</sub>	แทน	การทดสอบก่อนการทดลอง
T <sub>2</sub>	แทน	การทดสอบหลังการทดลอง
X	แทน	โปรแกรมการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์

### วิธีการดำเนินการทดลอง

1. ขั้นก่อนการฝึกอบรมกลุ่ม ผู้วิจัยให้กลุ่มประชากรทำแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์ และนำผลของแบบสอบถามที่ได้เป็นผลก่อนทำการฝึกอบรมกลุ่ม (Pre-test)
2. ขั้นทดลอง ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการทดลองโดยใช้การฝึกอบรมกลุ่มตามโปรแกรมที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยทำการทดลอง 2 วันหรือ 16 ชั่วโมง ตั้งแต่วันที่ 26-27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 เวลา 09.00 – 18.00 น. หยุดพักรับประทานอาหารกลางวันเวลา 12.00 – 13.00 น.

ตาราง 3 โปรแกรมการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์

ครั้งที่	วัน เดือน ปี	เวลา( นาฬิกา )	ประเด็นสำคัญ
1	26 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554	09.00 – 10.00	การปฐมนิเทศ เพื่อให้รู้วัตถุประสงค์และวิธีการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
2	26 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554	10.00 – 11.00	กิจกรรมละลายพฤติกรรม เพื่อให้เกิดการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันและเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่มต้นกิจกรรมการฝึกอบรม
3	26 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554	11.00 – 12.30	การสร้างเสริมแรงใจ เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้แสดงออกถึงการแสดงออกถึงความมุ่งมั่น ความกระตือรือร้นและความรู้สึกที่ดีต่องาน
4	26 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554	13.30 – 15.00	การสร้างเสริมแรงใจ เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกิดกระบวนการเรียนรู้ในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน
5	26 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554	15.00 – 16.30	การสร้างเสริมแรงใจ เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้มีความยืดหยุ่นและรู้จักปรับเปลี่ยนตนเองตามสถานการณ์
6	26 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554	16.30 – 18.00	การสร้างเสริมแรงใจ เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมตระหนักถึงการเตรียมพร้อมและแสดงถึงความเข้าใจต่องาน

ครั้งที่	วัน เดือน ปี	เวลา( นาฬิกา )	ประเด็นสำคัญ
7	27 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554	09.00 – 10.30	การสานสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ฝึกการแสดงออกถึงความเป็นหนึ่งเดียวกันกับเพื่อนร่วมงาน
8	27 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554	10.30 – 12.00	การสานสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ฝึกฝนการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้อื่น
9	27 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554	13.00 – 14.30	การสานสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ฝึกการแสดงความต้อนรับแก่บุคคลรอบข้าง
10	27 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554	14.30 – 16.00	การสานสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้รู้จักเลือกใช้ถ้อยคำเพื่อให้เกิดการสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเข้าใจ
11	27 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554	16.00 – 17.30	การสานสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้แสดงความมุ่งมั่นต่อคำสัญญาที่ให้ไว้กับผู้อื่น
12	27 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554	17.30 – 18.00	การปัจฉิมนิเทศ เพื่อสรุปผลของการฝึกอบรมการสร้างแรงใจและสานสัมพันธ์

3. ขึ้นหลังการทดลอง ผู้วิจัยให้พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงทำแบบสอบถามฉบับเดียวกับที่ใช้ก่อนการทดลองอีกครั้งหนึ่ง แล้วเก็บผลที่ได้เป็นผลหลังการทดลอง(Post-test)

4. ผู้วิจัยนำผลการทดลองก่อนและหลังที่ได้จากการทำแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์มาวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เปรียบเทียบคะแนนของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมกลุ่มโดยใช้ t – test for Dependent Samples

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

#### 1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )

1.2. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

#### 2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

2.1. วิเคราะห์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยใช้สูตรดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence) (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2545: 95) โดยข้อที่ใช้ได้ต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ .5 ขึ้นไป

2.2. ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ โดยใช้ item-total correlation (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 75) โดยข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป

2.3. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ โดยใช้สูตร KR-20 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 76)

#### 3. สถิติสำหรับทดสอบสมมุติฐาน

การทดสอบความแตกต่างของคะแนนการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมกลุ่ม โดยใช้ t - test for Dependent Samples (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 161)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดลองและแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้แทนความหมายดังต่อไปนี้

$n$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\sum D$	แทน	ผลรวมของคะแนนความแตกต่างจากการทดสอบก่อนและหลังการทดลอง
$\sum D^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนความแตกต่างจากการทดสอบก่อนและหลังการทดลองแต่ละตัวยกกำลังสอง
$t$	แทน	ค่าสถิติ $t$ ที่ใช้พิจารณาใน Distribution
$p$	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
$T_1$	แทน	คะแนนก่อนการทดลอง
$T_2$	แทน	คะแนนหลังการทดลอง

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการเปรียบเทียบการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงก่อนและหลังเข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่ม

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการเปรียบเทียบแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงก่อนและหลังเข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่มดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 4

โดยก่อนการเข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่ม กลุ่มทดลองมีการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ โดยด้านการสร้างเสริมแรงใจอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการสานสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ผลการเปรียบเทียบการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงก่อนและหลังเข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่ม (n = 8)

การสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์	การทดสอบ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\sum D$	$\sum D^2$	t	P
ด้านการสร้างเสริมแรงใจ	ก่อนทดลอง	3.25	0.585	ปานกลาง				
	หลังทดลอง	3.57	0.386	มาก	8	150.00	3.821	.006*
ด้านการสานสัมพันธ์	ก่อนทดลอง	3.36	0.408	ปานกลาง				
	หลังทดลอง	3.66	0.308	มาก	11	121.00	4.716	.002*
การสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์	ก่อนทดลอง	3.31	0.452	ปานกลาง				
	หลังทดลอง	3.62	0.293	มาก	55	675.00	4.965	.001*

จากตาราง 4 พบว่า หลังจากเข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่มในการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการสร้างเสริมแรงใจและด้านการสานสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยพร้อมทั้งอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานในการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผลการวิจัย
6. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรมกลุ่ม

#### สมมติฐานในการวิจัย

พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงมีการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์มากขึ้นหลังจากได้รับการฝึกอบรมกลุ่ม

#### ขอบเขตของการวิจัย

##### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์ จำนวน 31 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง จำนวน 8 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการคัดเลือกจากผู้ที่มีความสมัครใจในการเข้าร่วมการฝึกอบรม

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์
2. การฝึกอบรมกลุ่มในการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์

## วิธีดำเนินการทดลอง

1. ขั้นก่อนการฝึกอบรมกลุ่ม ผู้วิจัยให้กลุ่มประชากรทำแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ และนำผลของแบบสอบถามที่ได้เป็นผลก่อนทำการฝึกอบรมกลุ่ม (Pre-test)
2. ขั้นทดลอง ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการทดลองโดยใช้การฝึกอบรมกลุ่มตามโปรแกรมที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยทำการทดลอง 2 วันหรือ 16 ชั่วโมง ตั้งแต่วันที่ 26-27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 เวลา 09.00 – 18.00 น. หยุดพักรับประทานอาหารกลางวันเวลา 12.-30 – 13.30 น.
3. ขั้นหลังการทดลอง ผู้วิจัยให้พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์ทำแบบสอบถามฉบับเดียวกับที่ใช้ก่อนการทดลองอีกครั้งหนึ่ง แล้วเก็บผลที่ได้เป็นผลหลังการทดลอง(Post-test)
4. ผู้วิจัยนำผลการทดลองก่อนและหลังที่ได้จากการทำแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์มาวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เปรียบเทียบคะแนนของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมกลุ่ม โดยใช้ t – test for Dependent Samples

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

#### 1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

- 1.1. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
- 1.2. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

#### 2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

- 2.1. วิเคราะห์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยใช้สูตรดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence) (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2545: 95) โดยข้อที่ใช้ได้ต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ .5 ขึ้นไป
- 2.2. ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ โดยใช้ item-total correlation (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 75) โดยข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป



2.3. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ โดยใช้สูตร KR-20 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 76)

### 3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบความแตกต่างของคะแนนการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงก่อนและหลังเข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่ม โดยใช้ t - test for Dependent Samples (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 161)

#### สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังเข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่มในการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการสร้างเสริมแรงใจและด้านการสานสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบครั้งนี้สามารถอภิปรายได้ดังนี้

หลังจากเข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่ม พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงมีการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนด แสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมกลุ่มในการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในรูปแบบของการฝึกอบรมกลุ่มสามารถนำมาใช้สร้างเสริมแรงใจและสานสัมพันธ์ให้พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงได้ ทั้งนี้เพราะการฝึกอบรมกลุ่มทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ การเสริมทักษะ และการแลกเปลี่ยนทัศนคติตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในขอบเขตของการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน อันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ดังที่สิริลักษณ์ พงศ์นาวิน (2544 : 77) กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรมทำให้พนักงานขายมีโอกาสได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ได้ฝึกปฏิบัติ และได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น พนักงานขายจึงเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง จึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น ดังที่ทิสนา แชมมณี (2522 : 7) กล่าวว่า วิธีที่ดีที่สุดในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ คือ การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีอิสระในการแสดงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของตนให้กลุ่มได้รับรู้ และเปิดเผยตนเองให้มากที่สุด ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมเป็นอย่างมาก และกาญจนา ไชยพันธุ์ (2549 : 3) กล่าวไว้ว่า กิจกรรมกลุ่มเป็นการศึกษา และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทำให้สมาชิกแต่ละคนเกิดการเรียนรู้ร่วมกันจนนำไปสู่การพัฒนา เปลี่ยนแปลงในตัวสมาชิกทุกคน ซึ่งเป็นไปตามที่ อัจฉรา สุขารมณ และ อรพินทร์ ชูชม (2548: 74) ได้กล่าวว่า กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เป็นการจัดประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มเกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง โดยสมาชิกภายในกลุ่มได้มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ คิดแก้ปัญหา และลงมือกระทำต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง อย่างมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอน ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ และสอดคล้องดังที่ คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2530: 137-145) ได้กล่าวว่ากิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์มีจุดมุ่งหมาย 1) เพื่อสร้างความเข้าใจในตนเองได้อย่างถูกต้อง 2) เพื่อสร้างความเข้าใจบุคคลอื่น 3) เพื่อสร้างความสามารถในการทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิก ดังนั้นในการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์จึงมีจุดมุ่งหมายที่จะเสริมสร้างคุณลักษณะที่ดีให้แก่สมาชิกกลุ่มให้มีทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น

เมื่อนำข้อมูลมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสร้างเสริมแรงใจและด้านการสานสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เป็นเพราะการฝึกอบรมกลุ่มเป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ร่วมกัน สมาชิกในกลุ่มได้มีส่วนร่วมในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกันและปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในกลุ่ม ทำให้สมาชิกแต่ละคนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และสามารถนำประสบการณ์ที่ได้จากกลุ่มไปพัฒนาต่อไป ทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านการสร้างแรงใจและการสานสัมพันธ์ และจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่มในครั้งนี้ ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงมีความสนใจ กระตือรือร้น สนุกสนานกับการฝึกอบรมกล้าแสดงออก มีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบ เข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้การฝึกอบรมการสร้างแรงใจและการสานสัมพันธ์ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำหน้าที่เป็นผู้ฝึกอบรมโดยอาศัยหลักการและแนวความคิดเกี่ยวกับกลุ่มฝึกอบรมในการวิจัยและประสบการณ์จากผู้ดำเนินกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์มาเป็นพื้นฐานในการฝึกอบรม โดยพยายามสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรมอย่างเป็นกันเอง ให้ความสนิทสนมคุ้นเคย และให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ทำให้พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงที่เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ร่วมกันได้อย่างรวดเร็ว มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันมากขึ้น และสามารถนำสิ่งที่ได้รับการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานได้อย่างเหมาะสม จากการสังเกตการวิจัยครั้งนี้พบว่า การฝึกอบรมกลุ่มเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยในการสร้างแรงใจและการสานสัมพันธ์มากขึ้น เพราะการเข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่มในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคซึ่งประกอบด้วย การบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม การระดมสมอง การฝึกแก้ไขปัญหา การจำลองสถานการณ์ การแสดงบทบาทสมมุติ และการแสดงแบบพฤติกรรมเทคนิคเหล่านี้มีวิธีการดำเนินการที่เปิดโอกาสให้พนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติ แสดงความคิดเห็น วิเคราะห์ และสรุปสิ่งที่ได้ทำการฝึกอบรม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตการทำงานได้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ

แนวคิดของคัมเพชร ฉัตรศุภกุล (2546: 6) กล่าวไว้ว่า กิจกรรมกลุ่มเป็นวิธีการนำเอาประสบการณ์ มาวางแผนแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการในสมาชิกแต่ละคน และการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มโดยส่วนร่วม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มโดยวิธีการดังกล่าวนี้ จะทำให้เกิดการพัฒนาในตัวบุคคลทุกคน และสอดคล้องกับพงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542: 4) กล่าวไว้ว่า กิจกรรมกลุ่มที่เกิดจากคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำกิจกรรมร่วมกันและอิทธิพลของกลุ่มสามารถที่จะขัดเกลาลักษณะท่าทีของสมาชิกในกลุ่ม ให้แปรเปลี่ยนไปได้ ดังนั้นการฝึกอบรมกลุ่มจึงสามารถสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ได้

ผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิกร อ้อยจินดา (2543: 108) ซึ่งได้ศึกษาผลของการใช้ชุดฝึกอบรมที่มีต่อการพัฒนาสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานของข้าราชการและลูกจ้าง คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่าข้าราชการและลูกจ้าง คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานเพิ่มขึ้น หลังจากได้เข้ารับการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของนาวิรัตน์ พูลเกษม (2541: 55) ได้ศึกษาผลกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาพยาบาลที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลดีกว่านักศึกษาพยาบาลที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากสาเหตุต่าง ๆ ดังกล่าว หลังจากทีกลุ่มตัวอย่างได้เข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่มการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีการเสริมสร้างแรงใจและการสานสัมพันธ์มากขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่มการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมกลุ่มในการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์โดยใช้การฝึกอบรมและกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่มการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์มีการเสริมสร้างแรงใจและการสานสัมพันธ์มากกว่าก่อนเข้าร่วมการฝึกอบรมกลุ่มการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานในการวิจัย

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1. ในการจัดการฝึกอบรมในส่วนของ การใช้เทคนิคการบรรยายควรเชิญวิทยากรที่มีความชำนาญ และมีประสบการณ์ในแต่ละเรื่องนั้น โดยรู้จักการจัดเตรียมเนื้อหา การมีเทคนิคในการนำเสนอและวิธีการให้รายละเอียดในเรื่องนั้นๆเป็นอย่างดี

1.2. ในการแสดงบทบาทสมมติซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมบางท่านจะไม่ค่อยกล้าแสดงออก ผู้ทำการฝึกอบรมควรสังเกตบรรยากาศของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในช่วงละลายพฤติกรรม คอยจดจำ และกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึกสนุกและอยากมีส่วนร่วม หรือในการแสดงบทบาทสมมติผู้ทำการฝึกอบรมควรปรับโดยเพิ่มเติมจำนวนสมาชิกที่ออกมาร่วมกิจกรรม โดยไม่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึกโดดเดี่ยว

1.3. ขณะเข้ารับการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอาจจะขาดการบันทึกข้อสังเกตหรือขั้นตอนที่สำคัญของการฝึกอบรม เนื่องจากจะต้องทำกิจกรรมไปพร้อมๆกับการบันทึกข้อมูล ผู้ทำการฝึกอบรมควรจัดสรรเวลาไว้ในระยะท้ายของแต่ละกิจกรรมเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้สรุปและทบทวน พร้อมทั้งทำการบันทึกหลังจากทำกิจกรรม

1.4. ควรมีการติดตามผลทุก 3 เดือน ว่าหลังจากจัดการฝึกอบรมกลุ่มการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์แล้วพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงยังคงมีการเสริมสร้างแรงใจและการสานสัมพันธ์เป็นอย่างไร

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ควรมีการศึกษาวิจัยผลของการจัดการฝึกอบรมกลุ่มการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ โดยใช้วิธีการอื่นๆ เช่น การจำลองสถานการณ์ หรือการใช้เกมเชิงธุรกิจ

2.2. ควรเพิ่มเวลาในการฝึกอบรม เพื่อจะได้เพิ่มเติมรายละเอียดที่สำคัญ อีกทั้งยังทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีส่วนร่วมและมีการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันมากขึ้น

2.3. ควรจัดให้มีการเชื่อมโยงทางความคิดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่น จัดกิจกรรมการฝึกอบรมในวันแรกด้วยการสร้างคำถามหรือข้อคิดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้กลับไปคิด และกลับมานำเสนอต่อกลุ่มในวันถัดมา

2.4. ควรทดลองใช้เทคนิคทางจิตวิทยาอื่น ๆ พัฒนาการฝึกอบรมกลุ่มการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง เช่น การให้คำปรึกษาแบบเดี่ยว ในส่วนที่ผู้เข้าฝึกอบรมมีปัญหาส่วนบุคคล หรือการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มในการแบ่งปันประสบการณ์แก่กลุ่ม เป็นต้น



## บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ. (2540). **การสอนที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.  
กันยา สุวรรณแสง. (2533). **การพัฒนาบุคลิกภาพ**. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานครพิมพ์.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). **การพัฒนาบุคลากร**. ในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขา  
วิทยาการจัดการ, เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กาญจนา ไชยพันธุ์. (2549). **กระบวนการกลุ่ม**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- คมเพชร ชัตรศุภกุล. (2530). **กิจกรรมกลุ่มในโรงเรียน**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการแนะแนวและ  
จิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- คมเพชร ชัตรศุภกุล. (2546). **กิจกรรมกลุ่มในโรงเรียน**. กรุงเทพฯ: แสงรุ่งการพิมพ์.
- เครือข่ายวัลย์ ลีหมอกษิต. (2531). **หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา:  
แนวทางการวางแผน การเขียนโครงการ และการบริหารโครงการ**. กรุงเทพฯ:  
สยามศิลป์.
- จิราภา เต็งไทรรัตน์; และคนอื่นๆ. (2547). **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2534). **รวบรวมจรรยาบรรณอาจารย์และจรรยาบรรณวิชาชีพ**.  
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชีลาพร อินทร์อุดม. (2541). **การขายโดยบุคคล**. สืบค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2551, จาก  
<http://e-book.ram.edu/e-book/m/mk313/mk313.htm>
- ชูชัย สมितिไกร. (2548). **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ:  
เทพเนรมิต.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. (2520). **การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ฐิระ ประवालพฤษ์. (2538). **การพัฒนาบุคลากร**. ตำรา-เอกสารวิชาการ ฉบับที่ 83. หน่วย  
ศึกษานิเทศก์ สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ.
- ณรงศ์วิทย์ แสนทอง. (2546). **เทคนิคการจัดทำ JOB DESCRIPTION บนพื้นฐานของ  
COMPETENCY และ KPI**. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

- ดวงแข วิทยาสุนทรวงศ์. (2541). **ผลของกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาการปรับตัวด้านการเรียน  
ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนคร จังหวัดดครง.**  
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- เต็มศักดิ์ คทวณิช. (2550). **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ทิสนา แชมมณี. (2522). **คู่มือการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- ทิสนา แชมมณี. (2545 ). **กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานและการจัดการเรียนการสอน.**  
กรุงเทพฯ: นิชิแอดเวอร์ไทซิง กรุ๊ป.
- นรารัตน์ กิจเจริญ. ( 2547 ). **ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการรับรู้ความสามารถแก้ปัญหา  
การเรียนของนักศึกษาปีที่ 3 วิทยาลัยมิชชั่น วิทยาเขตมวกเหล็ก. สารนิพนธ์ กศ.ม.**  
(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
ถ่ายเอกสาร.
- นารัตน์ พูลเกษม. (2541). **ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลของ  
นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยมิชชั่น กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.**  
(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิสรา คำมณี. (2544). **ผลของกิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้าน  
การจูงใจตนเอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย  
ศิลปากร จังหวัดนครปฐม. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว).** กรุงเทพฯ:  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- บัคกิ่งแฮม; มาร์คัส; และ คลิฟตัน, โดเนลด์ โอ. (2550). **เจาะจุดแข็ง วิธีพัฒนาพรสวรรค์ของ  
ลูกน้องและของตัวเอง. แปลโดย เชน แยมประทุม. พิมพ์ครั้งที่ 3.**  
กรุงเทพมหานคร: เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป.
- บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2545). **การวัดผลและประเมินผลการศึกษาทฤษฎีและการ  
ประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.**
- เป็รื่อง กุมุท. (2520). **เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะ  
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.**
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. ( 2542 ). **จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.**
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.**  
พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ระวีวรรณ ศรีคร้ามครัน. (2541). **การจัดกิจกรรมกลุ่มในโรงเรียน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รวรรณ กวินทรานูวัฒน์. (2538). **การฝึกการสื่อสารกับผู้ป่วยตามรูปแบบของจอยซ์และ เซาเวอร์สของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลสงขลา จังหวัดสงขลา**. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- วันเพ็ญ สมภพรุ่งโรจน์. (2547). **การศึกษาและพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน**. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด. (2545). **ศิลปะการขาย**. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพมหานคร: สยามมิตร.
- วิจิตร อวระกุล. (2537). **การฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). "ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้," **ข่าวสารการวิจัยศึกษา**. 18(3): 8-11.
- วิชัย วงศ์สุวรรณ. (2534). **การนำเสนอหลักสูตรฝึกอบรมครูสังคัมของศูนย์พัฒนาการเรียนการสอนสังคัมศึกษา จังหวัดศรีสะเกษ**. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- หัทธยา ดำรงค์ผล; และคนอื่นๆ. (2551). **โครงการศึกษาเพื่อสร้างฐานความรู้ด้าน Positive Psychology เบื้องต้น**. สืบค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2551, จาก [http://www.ce.mahidol.ac.th/web/ce\\_download/research/Happiness/12.PositivePsychology.pdf](http://www.ce.mahidol.ac.th/web/ce_download/research/Happiness/12.PositivePsychology.pdf).
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2539). **ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (รู้เรา-รู้เขา)**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.
- สมคิด บางโม. (2538). **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. สถาบันราชภัฏพระนคร. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). **สร้างกองทัพนักขาย**. กรุงเทพฯ: เอช – เอน การพิมพ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2537). **การจัดการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: ซีไอดียูเคชั่น.
- สมพงษ์ จิตระดับ. (2531). **การเลือกของสังคัมไทยในอนาคต**. กรุงเทพฯ: โครงการตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- สิทธิกร อ้อยจินดา. (2543). **ผลของการใช้ชุดฝึกอบรมที่มีต่อสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานของข้าราชการและลูกจ้าง คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สิริลักษณ์ พงศ์นาวิน. (2544). **การศึกษาและพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานขายของบริษัท ซีอาร์ซี ครีเอชั่น จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2549). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทาร์ตน์ ขวัญอ่อน. (2547). **ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อทัศนคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนปัฐวิกรณ์วิทยา เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภาพร พิศาลบุตร. (2548). **การวิเคราะห์งาน**. กรุงเทพฯ: โครงการศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- อัฉรวา สุขารมณ, และ อรพินทร์ ชูชม. (2548). **โปรแกรมการส่งเสริมและพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวตะวันออกสำหรับเยาวชนไทยเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุทัย หิรัญโต. (2531). **หลักการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- โอบาส กิจกำแหง. (2548). **การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จำหน่ายอิสระในการขายตรงโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา**. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Bennett, Margaret E. (1963). **Guidance and counseling in groups**. 2 nd ed. New York: McGraw – Hill Book Company.
- Brashears, Todd & Baker, Matt. (2001). **The relationship between individual talents and college success factors**. n.p.: Texas Tech University. Retrieved August 17, 2008, from <http://www.depts.ttu.edu/aged/research/brashearstalents.pdf>.
- Carrell, M.R. & Kuzmits, F.E. (1983). **Personnel: Human resource management**. 2 nd ed. Columbus: Merrill Publishing Company.

- Cooker, P.; & Cherchia, P. (1976). "Effect of Communications Skills Training on High School Students Ability to Function as Peer Group Facilitator," *Journal of Counseling Psychology*. 23 (5): 464-467.
- Deighton, Lee C. (1971). "Small group instruction," *The Encyclopedia of Education*. New York: The Macmillan Company and Free Press.
- Dessler G. (1997). *Personal management*. 4 th ed. Virginia: Publishing Company.
- Flippo, E.B. (1970). *Management : A Behavioral Approach*. New York: McGraw – Hill Book.
- Flippo, E.B. (1971). *Principles of personnel management*. New York: McGraw Hill Company.
- Ghorpade, J. (1988). *Job analysis: A handbook for the human resource director*. New Jersey: Prentice Hall, Englewood Clift.
- Higard, Atkinson.E.R.R. and Atkinson, R.C. (1979). *Introduction to psychology*. 7 th ed. New York: Harcourt Brave Jovanvich Inc. p.377.
- Handerson. R. (1989). *Compensation management : Rewarding performance*. 5 th ed. New Jersey: Prentice Hall, Englewood Clift.
- HR-Guide.Com. (1999). สืบค้นเมื่อ 4 กันยายน 2551, จาก <http://www.hr-guide.com/cgi-local/search.cgi?q=Vet++sales&p=025A>.
- Johnson, D.W.; & Frank, P.J. (1994). *Joining together: Group theory and group skills*. Massachusetts: Allyn & Bacon.
- McConnell, J.V. (1974). *Understanding human behavior*. New York: Holt, Richart and Winton.
- Patterson. (2000). *The Counseling.CA*: Brooks / Cole : Wad worth.  
*The Coming Oil Crisis* ( Essex : C.J. Campebell, 1988)  
*The Journal for Specialist in Group Work*. (2007).Pittsburg State University.
- Trotzer, J.P. (1999). *The Counselor and Group*: Integrating Theory. Training and practice. Monterey.California: Brooks / Cole Publishing.
- The Gallup Organization. (2006). *Clifton StrengthsFinder*. สืบค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2551, จาก <http://sf1.strengthsfinder.com/th-th/faqs/Default.aspx>.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์  
ของพนักงานเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง

## แบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์

### ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง

#### คำชี้แจง

วัตถุประสงค์ของแบบสอบถามชุดนี้ สร้างขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์ โดยข้อมูลที่ได้รับในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนทางการพัฒนาการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่านในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็น **ความลับ** โดยจะใช้ให้เป็นประโยชน์เฉพาะในการศึกษาด้านวิชาการเท่านั้นไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานใดๆของท่านทั้งสิ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการพิจารณาตอบแบบสอบถามนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง (โปรดตอบให้ครบทุกข้อ)

ผู้ตอบชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....ปี

ข้อ	การสร้างเสริมแรงใจ และการสานสัมพันธ์	ระดับของความสำคัญ				
		จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง ไม่จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
<b>1. การสร้างเสริมแรงใจ (Impacting)</b>						
1	ฉันรู้สึกดีใจทุกครั้งที่ได้เข้าพบลูกค้า					
2	ฉันมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า					
3	ฉันเป็นผู้ที่สร้างอารมณ์ขัน (หรือเสียงหัวเราะ) ให้กับบุคคลรอบข้างอยู่เสมอ					

ข้อ	การสร้างเสริมแรงใจ และการสานสัมพันธ์	ระดับของความสำคัญ				
		จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง ไม่จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
4	ฉันเป็นผู้ริเริ่มโครงการใหม่ๆ (หรือ แนวคิดใหม่ๆ) ให้กับองค์กร					
5	ฉันเชื่อว่าการทำงานทุกปัญหามี ทางออกเสมอ					
6	ฉันชอบเข้าร่วมการอบรม/สัมมนาที่ ช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงาน					
7	ฉันพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร อยู่เสมอ					
8	ฉันเป็นผู้ให้คำแนะนำที่ดีแก่เพื่อน ร่วมงานได้					
9	ฉันมีวิธีการที่หลากหลายในการ ทำงานแต่ละงาน					
10	ฉันส่งงานที่ได้รับมอบหมายตรงต่อ เวลา					
11	ฉันสามารถปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์ใหม่ๆ					
12	ฉันสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง ให้เป็นปกติได้ในทุกสถานการณ์					
13	ฉันสามารถยอมรับและเข้าใจเมื่อ องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลง					
14	ฉันมีการเตรียมวางแผนก่อนเริ่ม ทำงานในแต่ละงาน					
15	ฉันจัดลำดับการทำงานตาม ความสำคัญของเนื้องาน					

ข้อ	การสร้างเสริมแรงใจ และการสานสัมพันธ์	ระดับของความสำคัญ				
		จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง ไม่จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
16	ฉันเป็นผู้ที่มีความร่าเริงแจ่มใส					
17	ฉันสามารถสรุปประเด็นสำคัญจาก การเจรจากับผู้อื่นอย่างถูกต้อง					
<b>2. การสานสัมพันธ์ (Relation)</b>						
18	ฉันให้ความไว้วางใจแก่เพื่อนร่วมงาน					
19	ฉันรู้สึกสบายใจเมื่อได้ทำงานร่วมกับ ผู้อื่น					
20	ฉันเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานแสดง ความคิดเห็นต่อการทำงานของฉัน					
21	ฉันมีความสุขเมื่อได้ทำงานเพื่อ ส่วนรวม					
22	ฉันพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับผู้อื่น ในองค์กร					
23	ฉันมีความระมัดระวังในคำพูดไม่ให้ กระทบกระเทือนใจผู้อื่น					
24	ฉันจดจำข้อมูลของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องแม่นยำ					
25	ฉันเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างบริษัทกับลูกค้า					
26	ฉันมีวิสัยเฉพาะในการจูงใจลูกค้าแต่ละ ราย					
27	ฉันให้ความเคารพต่อบทบาทหน้าที่ ของเพื่อนร่วมงาน					

ข้อ	การสร้างเสริมแรงใจ และการสานสัมพันธ์	ระดับของความสำคัญ				
		จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง ไม่จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
28	ฉันรู้สึกผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน					
29	ฉันเป็นพนักงานชายที่มีกิริยาวาจา สุภาพ					
30	ฉันกล่าวชมเชยเพื่อนร่วมงานเมื่อเขา ทำสิ่งนั้นๆ ได้ดี					
31	ฉันเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า					
32	ฉันตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสินค้าและ บริการให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
33	ฉันสามารถกระตุ้นความสนใจในการ ขายให้ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการได้					
34	ฉันปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า					
35	ฉันได้ถ่ายทอดความรู้ที่ทันสมัยให้แก่ บุคคลรอบข้างอยู่เสมอ					
36	ฉันสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ทุก คน					





ภาคผนวก ข

การฝึกอบรมการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์  
ของพนักงานเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง

### การฝึกอบรมการสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
1	ปฐมนิเทศ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ทราบจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม รวมทั้งประโยชน์ที่จะได้รับจากการเข้าฝึกอบรม</li> <li>2. เพื่อชี้แจงให้ผู้เข้าฝึกอบรมทราบรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแต่ละกิจกรรมและระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม</li> <li>3. ชี้แจงวิธีการฝึกอบรมอย่างละเอียด</li> <li>4. เพื่อแจกเอกสารประกอบการฝึกอบรม และ แบบบันทึกการฝึกอบรม</li> </ol>	<p><u>ขั้นนำ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้วิจัยเชิญผู้บริหารระดับสูงกล่าวเปิดงานพร้อมทั้งให้โอวาท</li> <li>2. ผู้วิจัยกล่าวต้อนรับ และชี้แจงวัตถุประสงค์ กำหนดการ กฎ กติกา และลักษณะกิจกรรมให้ผู้เข้าฝึกอบรมทราบ</li> <li>3. ผู้วิจัยแจกเอกสารและแบบบันทึกการฝึกอบรมให้ผู้เข้าอบรม</li> </ol> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้วิจัยกล่าวถึงความเป็นมาของการฝึกอบรม</li> <li>2. ผู้วิจัยชี้แจงจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม รวมทั้งประโยชน์ที่จะได้รับจากการเข้าฝึกอบรม</li> <li>3. ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแต่ละกิจกรรมและระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม</li> <li>4. ผู้วิจัยชี้แจงวิธีการฝึกอบรมอย่างละเอียด</li> <li>5. ผู้วิจัยกล่าวถึงข้อตกลงร่วมการของการฝึกอบรม ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- เข้าห้องประชุมหรือห้องฝึกอบรมก่อนเวลาฝึกอบรมประมาณ 10 นาที</li> <li>- ไม่ควรส่งเสียงพูดคุยกันขณะวิทยากรบรรยายหรือขณะทำการฝึกอบรม</li> <li>- ปิดสัญญาณเสียงโทรศัพท์ทุกชนิด</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สังเกตจากปฏิกิริยาการให้ความร่วมมือ และความสนใจในการฝึกอบรม</li> <li>2. สังเกตจากการซักถามเกี่ยวกับข้อสงสัยของการฝึกอบรม</li> <li>3. สังเกตจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรม</li> </ol>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
1 (ต่อ)	ปฐมนิเทศ		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ขาดการฝึกอบรมเกินกว่า 80% ของเวลาฝึกอบรม</li> <li>- ควบคุมรักษาเวลาในการเข้าฝึกอบรมหรือการทำกิจกรรมต่างๆ</li> <li>- มีส่วนร่วมในการเข้าฝึกอบรมอย่างเต็มที่</li> <li>- เคารพในกฎ กติกาของการฝึกอบรม</li> <li>- เสริมสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับผู้เข้าฝึกอบรม</li> <li>- แต่งกายให้เหมาะสมกับ โอกาส สถานที่ เนื้อหา และกิจกรรมการฝึกอบรม</li> </ul> <p>6. ให้ผู้ฝึกอบรมทำแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและสนับสนุนพันธกิจของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงก่อนเข้ารับการฝึกอบรม</p> <p><u>ขั้นสรุป</u></p> <p>ผู้วิจัยกล่าวสรุปภาพรวมของการฝึกอบรม และทบทวนความเข้าใจของผู้เข้าฝึกอบรมโดยการสุ่มเลือกสมาชิกให้พูดทบทวนกิจกรรม โดยการยกตัวอย่าง 1 กิจกรรม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้เข้าฝึกอบรมซักถามรายละเอียดอื่น ๆ ที่ต้องการทราบเกี่ยวกับการฝึกอบรม</p>	

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
1 (ต่อ)	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมทุกคนเกิดการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และเป็น การเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่มต้น กิจกรรมการฝึกอบรม	<p>กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อสร้างสัมพันธภาพ โดยผู้วิจัยเป็น ผู้นำกิจกรรมด้วยการดำเนินตามขั้นตอนดังต่อไปนี้</p> <p><u>ขั้นตอนที่ 1</u> ชี้แจงกิจกรรมละลายพฤติกรรม</p> <p>ผู้วิจัยดำเนินการชี้แจงขั้นตอน และลักษณะกิจกรรมละลาย พฤติกรรมให้ผู้เข้าฝึกอบรมทราบ</p> <p><u>ขั้นตอนที่ 2</u> กิจกรรมเตรียมความพร้อม</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้วิจัยให้ผู้เข้าฝึกอบรมปฏิบัติตามคำสั่งของผู้วิจัย เช่น ใช้มือ จับอวัยวะต่างๆของร่างกาย เช่น หัว หู ไหล่ เข่า เป็นต้น</li> <li>2. ผู้วิจัยพูดสลับตำแหน่งการจับอวัยวะ โดยค่อยๆเพิ่มความเร็ว ในการพูดขึ้น โดยพูด 5-10 รอบ เช่น ไหล่ หู เข่า หัว หรือ หู ไหล่ หัว เข่า เป็นต้น</li> <li>3. ผู้วิจัยให้ผู้เข้าฝึกอบรมปฏิบัติตามคำสั่งข้อ 1 และ 2 แต่ให้หัน ไปจับอวัยวะของเพื่อนสมาชิกผู้เข้าฝึกอบรมทางขวามือของผู้ ฝึกอบรมแทน</li> <li>4. จากนั้นผู้วิจัยให้ผู้เข้าฝึกอบรมปรบมือเป็นรหัสความพร้อม ดังนี้ 1-2 , 1-2-3 , 1-2 , 1-2 , 1 Yes Yes Yes</li> <li>5. สรุป กิจกรรมนี้จะเป็นกิจกรรมที่กระตุ้นให้ผู้เข้าฝึกอบรม กระฉับกระเฉงและเตรียมพร้อมกับการเริ่มทำกิจกรรมอื่นๆ ต่อไป</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สังเกตจากทำกิจกรรมตาม คำสั่งของผู้วิจัย</li> <li>2. ประเมินจากการให้ความ ร่วมมือและควมมีส่วนร่วม ในการทำกิจกรรม</li> </ol>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
1 (ต่อ)	กิจกรรมละลาย พฤติกรรม		<p>ขั้นตอนที่ 3 คุณคือใครในโลกของสรรพสัตว์</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้วิจัยให้ผู้เข้าฝึกอบรมจับฉลากที่ภายในกระดาษมีชื่อผู้เข้าฝึกอบรมท่านอื่นๆอยู่ โดยอย่าให้ผู้อื่นเห็นฉลาก</li> <li>2. จากนั้นให้ผู้เข้าฝึกอบรมเลือกสีกระดาษ แล้วตัดกระดาษเป็นรูปสัตว์ที่คิดว่าเข้ากับบุคลิกของผู้เข้าฝึกอบรมท่านนั้น</li> <li>3. ให้ผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละคนออกมานำเสนอ 2 นาที และให้ผู้เข้าฝึกอบรมท่านอื่นๆช่วยกันทายว่าเป็นชื่อใคร</li> <li>4. เมื่อผู้เข้าฝึกอบรมทายชื่อถูกแล้วให้นำกระดาษนั้นเขียนชื่อและนำไปแปะบนเสื้อของผู้เข้าฝึกอบรมท่านนั้น และให้แสดงความคิดเห็นว่าตรงกับบุคลิกของตนหรือไม่ และถ้าให้เลือกได้อยากเป็นสัตว์ชนิดใด</li> <li>5. สรุป กิจกรรมนี้จะเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ทำความรู้จักคุ้นเคยกับผู้อื่น และทำให้เกิดการสังเกตและเรียนรู้ลักษณะของผู้อื่นรวมถึงได้แบ่งกลุ่มผู้เข้าฝึกอบรมตามสีของกระดาษที่เขียนชื่อไว้อีกด้วย</li> </ol> <p>ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยสรุปการทำกิจกรรมละลายพฤติกรรมให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ของการทำกิจกรรมละลายพฤติกรรม และประโยชน์ของกิจกรรมที่ได้ทำ โดยเปรียบเทียบให้เห็นถึงบรรยากาศก่อนทำกิจกรรม และหลังการทำกิจกรรมว่าทุกคนมีความพร้อมและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน</p>	

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
2	การสร้างเสริมแรงใจ	เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้แสดงออกถึงการแสดงออกถึงความมุ่งมั่น ความกระตือรือร้นและความรู้สึกที่ดีต่องาน	<p><u>ขั้นนำ</u></p> <p>ผู้วิจัยบอกให้แบ่งกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยให้แต่ละกลุ่มผลัดกันเล่าประสบการณ์ที่สามารถปิดการขายได้อย่างประทับใจให้ผู้เข้าฝึกอบรมในกลุ่มฟังคนละ 1 เรื่อง โดยใช้เวลาคนละ 5 นาที โดยแต่ละคนบันทึกเรื่องราวของสมาชิกในกลุ่มลงในแบบบันทึกการฝึกอบรม</p> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u></p> <p>1. ผู้วิจัยบอกให้แต่ละกลุ่มเลือกเรื่องที่คนในกลุ่มประทับใจที่สุดมา 1 เรื่อง</p> <p>2. ให้ผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละกลุ่มนำเรื่องที่เลือกจากข้อ 1 มาจัดทำเป็นบทบาทสมมติ โดยให้เวลาในการแสดงบทบาทสมมติกลุ่มละ 10 นาที</p> <p><u>ขั้นสรุป</u></p> <p>1. ให้ผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละกลุ่มช่วยกันสรุปข้อคิดเห็นร่วมกันจากบทบาทสมมติของกลุ่มอื่นในการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นความกระตือรือร้นและความรู้สึกที่ดีต่องาน</p> <p>2. ผู้วิจัยกล่าวสรุปเรื่องของการแสดงออกถึงความมุ่งมั่น ความกระตือรือร้นและความรู้สึกที่ดีต่องานเพิ่มเติม (รายละเอียดในเนื้อหา เรื่อง พฤติกรรมความสำเร็จ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>สังเกตจากการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม</li> <li>สังเกตจากการแสดงบทบาทสมมติของผู้เข้าฝึกอบรม</li> <li>สังเกตจากการสรุปข้อคิดเห็นในการทำกิจกรรม</li> </ol>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
3	การสร้างเสริมแรงใจ	เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกิดกระบวนการเรียนรู้ในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน	<p><u>ขั้นนำ</u></p> <p>ผู้วิจัยกล่าวนำเรื่องของ “การขาย” โดยกล่าวถึง นิยามการขาย องค์ประกอบที่สำคัญสำหรับงานขาย และเทคนิคการขาย (รายละเอียดในเนื้อหา เรื่อง การขาย) หลังจากนั้นให้ผู้เข้าฝึกอบรมสรุปประเด็นสำคัญพร้อมทั้งซักถามเพื่อนำเข้าสู่กิจกรรมต่อไป</p> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u></p> <p>ผู้วิจัยให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมกิจกรรม “บททดสอบนักขาย” โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้วิจัยทำฉลากสิ่งของ 4 ชิ้น ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มออกมาจับฉลากเพียง 1 ชิ้น</li> <li>2. จากนั้นให้ผู้เข้าฝึกอบรมทำการแสดงบทบาทสมมติกลุ่มละ 10 นาที โดยนำความรู้เรื่อง “การขาย” จากขั้นนำ มาเสนอการขายสินค้าที่จับฉลากได้</li> <li>3.เชิญผู้จัดการเขตการขาย 3 ท่านเข้าร่วมเป็นกรรมการในการตัดสิน เกณฑ์การตัดสินผ่านบททดสอบนักขายคือ <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรรมการชูป้าย “ซื้อ” จำนวน 2 ใน 3 ท่าน</li> </ul> </li> <li>4. กลุ่มที่ผ่านเกณฑ์การตัดสินจะได้รับรางวัลเป็นของที่ระลึกจากคณะกรรมการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สังเกตจากการสรุปประเด็นสำคัญและการซักถาม</li> <li>2. สังเกตการแสดงบทบาทสมมติของแต่ละกลุ่ม</li> <li>3. สังเกตจากการประเมินผลของคณะกรรมการ</li> </ol>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
3 (ต่อ)	การสร้างเสริมแรงใจ		<u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยเชิญคณะกรรมการกล่าวแสดงความคิดเห็นพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแสดงบทบาทสมมติของแต่ละกลุ่ม	
4	การสร้างเสริมแรงใจ	เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้มีความยืดหยุ่นและรู้จักปรับเปลี่ยนตนเองตามสถานการณ์	<u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมระดมสมองในหัวข้อ “ รับมืออย่างไรกับเพื่อนร่วมงาน หลากสไตล์ “ 1. ให้แต่ละกลุ่มช่วยกันระดมสมองเกี่ยวกับวิธีการรับมือเพื่อนร่วมงาน 9 ประเภท ได้แก่ 1.1 ยืนหยัดเป็นฝ่ายค้าน 1.2 เข้าขามเย็นขาม 1.3 แยกเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวไม่ออก 1.4 ไม่มั่นใจในตัวเอง 1.5 เหลี่ยมจัด ลอบกัด ปิดความลับ 1.6 หลงตัวเอง เก่งคนเดียว 1.7 หนักไม่เอา เบาไม่สู้ 1.8 ซี้โมโห 1.9 ขาดมนุษยสัมพันธ์ 2. แจกกระดาษพร้อมกับปากกาไวท์บอร์ด ให้แต่ละกลุ่มใช้เวลาในการร่วมระดมสมอง 15 นาที	1.สังเกตจากการให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น 2.สังเกตจากการนำเสนอของผู้เข้าฝึกอบรม 3.สังเกตจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของผู้เข้าฝึกอบรม



ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
4 (ต่อ)	การสร้างเสริม แรงใจ		<p>3. จากนั้นให้แต่ละกลุ่มออกมานำเสนอ โดยใช้เวลากลุ่มละ 10 นาที</p> <p>4. ผู้วิจัยร่วมสรุปวิธีการรับมือพร้อมข้อเสนอแนะวิธีการรับมือเพื่อนร่วมงานหลากหลายสไตล์ (รายละเอียดในเนื้อหา เรื่อง วิธีการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน 9 ประเภท)</p> <p><u>ขั้นตอนการ</u></p> <p>ผู้วิจัยใช้กิจกรรม “ส่งดี ส่งไว มั่นใจไปกับ FAST” โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้ผู้เข้าฝึกอบรมจำลองสถานการณ์ของบริษัท “FAST” (รายละเอียดในเนื้อหา บริษัท FAST)</li> <li>2. จากนั้นให้ผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละคนในกลุ่มแบ่งบทบาทหน้าที่กัน โดยจะมีผู้เข้าฝึกอบรม 3 คนในกลุ่มที่สวมบทบาทเป็นพนักงานบริษัท และผู้เข้าฝึกอบรมอีก 1 คนที่สวมบทบาทเป็นลูกค้า</li> <li>3. แต่ละกลุ่มจะจำลองสถานการณ์ทั้งหมด 4 รอบ โดยใช้เวลารอบละ 10 นาที ในแต่ละรอบผู้เข้าฝึกอบรมจะถูกเปลี่ยนบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ไปเรื่อยๆจนครบทุกบทบาทหน้าที่</li> <li>4. ในแต่ละรอบให้ผู้เข้าฝึกอบรมบันทึกและสรุปจำนวนครั้งที่ส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าได้ถูกต้องไว้ในแบบบันทึกการฝึกอบรม</li> <li>5. หลังจากสิ้นสุดการจำลองสถานการณ์ ให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมกันอภิปรายถึงการปรับตัวตามบทบาทและหน้าที่ในแต่ละตำแหน่ง</li> </ol>	

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
4 (ต่อ)	การสร้างเสริมแรงใจ		<p><u>ขั้นสรุป</u></p> <p>ผู้วิจัยสรุปเรื่องการปรับตัวร่วมกับผู้เข้าฝึกอบรม (รายละเอียดอ้างอิงจากเนื้อหา เรื่อง สร้างความสุขในการทำงานด้วยการปรับตัวเอง)</p>	
5	การสร้างเสริมแรงใจ	เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมตระหนักถึงการเตรียมพร้อมและแสดงถึงความเข้าใจต่องาน	<p><u>ขั้นนำ</u></p> <p>ผู้วิจัยใช้เกมส์ “ ต้นหนคนบอกทาง “ นำเข้าสู่กิจกรรม โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แจกแผนที่กรุงเทพฯ ให้แต่ละกลุ่ม</li> <li>2. ผู้วิจัยกำหนดสถานที่ทั้ง 5 ลงในกระดาษ เพื่อให้แต่ละกลุ่มหาว่าหากเดินทางไปที่นั่นๆ จะเดินทางไปอย่างไรเชื่อมต่อเส้นทางกันอย่างไร เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายที่สุด โดยให้เวลากลุ่มละ 15 นาทีในการระดมสมอง</li> <li>3. ให้แต่ละกลุ่มออกมานำเสนอ โดยใช้เวลา 5 นาที</li> </ol> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้วิจัยแจกแบบฝึกหัดการวิเคราะห์และวางแผนตารางการทำงานประจำเดือนให้กับแต่ละกลุ่ม</li> <li>2. ให้แต่ละกลุ่มทำการจัดตารางการทำงานประจำเดือนตามความเหมาะสม โดยให้คนภายในกลุ่มช่วยกันวิเคราะห์และวางแผน โดยใช้เวลา 10 นาที</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สังเกตการแสดงความคิดเห็นต่อการทำแบบฝึกหัดภายในกลุ่มของผู้เข้าฝึกอบรม</li> <li>2. สังเกตการนำเสนอคำตอบของผู้เข้าฝึกอบรม</li> <li>3. สังเกตการมีส่วนร่วมในการอภิปรายและแสดงความคิดเห็น</li> </ol>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
6	การสานสัมพันธ์	เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ฝึกการ แสดงออกถึงความเป็นหนึ่งเดียวกันกับ เพื่อนร่วมงาน	<p>3. หลังจากนั้น ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอการวางแผนตารางการ ทำงานประจำเดือนให้ทุกกลุ่มทราบ</p> <p><u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้จากกิจกรรมนี้ และ ความสำคัญของการวางแผนในการทำงาน (รายละเอียดอ้างอิง จากในเนื้อหา เรื่อง การวางแผน)</p> <p><u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยกล่าวเปิดประเด็นให้ผู้เข้าฝึกอบรมช่วยกันระดม ความคิดว่ามีวิธีใดบ้างที่จะช่วยสร้างองค์กรให้เกิดความกลม เกลียวกันขึ้น โดยให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้แสดงความคิดเห็นและ ร่วมกันอภิปราย</p> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u></p> <p>1. ให้ผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละกลุ่มวาดรูปเรขาคณิตด้วยปากกาที่มืด เชือกไว้ โดยให้แต่ละคนในกลุ่มจับปลายเชือกไว้ โดยมีเกณฑ์ ในการให้คะแนนดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รูปวงกลมมีคะแนน 3 คะแนน</li> <li>- รูปสี่เหลี่ยมมีคะแนน 2 คะแนน,</li> <li>- รูปสามเหลี่ยมมีคะแนน 1 คะแนน</li> </ul>	<p>1. สังเกตการให้ความร่วมมือ ในการทำกิจกรรมของผู้เข้า ฝึกอบรม</p> <p>2. สังเกตการมีส่วนร่วมในการ อภิปรายและแสดงความ คิดเห็น</p> <p>3. สังเกตการให้ความร่วมมือ ในการทำกิจกรรมของผู้เข้า ฝึกอบรม</p> <p>4. สังเกตการมีส่วนร่วมในการ อภิปรายและแสดงความ คิดเห็น</p>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
7	การสานสัมพันธ์	เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ฝึกฝนการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีต่อผู้อื่น	<p>2. ให้เวลากลุ่มละ 15 นาที ในการวาดรูปเรขาคณิต</p> <p>3. เมื่อหมดเวลา สรุปลำดับรูปเรขาคณิตพร้อมทั้งให้คะแนนในแต่ละกลุ่ม</p> <p><u>ขั้นสรุป</u></p> <p>ผู้วิจัยให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้จากกิจกรรมนี้ และผู้วิจัยกล่าวสรุปการแสดงออกถึงความเป็นหนึ่งเดียวกันกับเพื่อนร่วมงาน (รายละเอียดจากเนื้อหา เรื่อง ลักษณะของกลุ่มทำงานที่มีความสัมพันธ์อันดี)</p> <p><u>ขั้นนำ</u></p> <p>ผู้วิจัยใช้ “ เกมล่าลายเซ็น ” นำเข้าสู่กิจกรรมการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีต่อผู้อื่น โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้วิจัยแจกแผ่นเกมล่าลายเซ็นให้ผู้เข้าฝึกอบรมทุกคน</li> <li>2. กำหนดเวลาให้ผู้เข้าฝึกอบรม 10 นาที เพื่อให้แต่ละคนใช้เวลาเพื่อค้นหาคำตอบ สร้างสัมพันธ์ และจดจำรายละเอียดของเพื่อนผู้เข้าฝึกอบรม พร้อมบันทึกลายเซ็นของผู้ที่เป็นเจ้าของคำตอบในแต่ละข้อนั้นลงในแผ่นเกมที่แจกให้</li> <li>3. จากนั้นให้ผู้เข้าฝึกอบรมแลกเปลี่ยนคำตอบกัน และทำการเฉลยคำตอบร่วมกัน เพื่อให้คะแนนหาผู้ชนะ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สังเกตการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมของผู้เข้าฝึกอบรม</li> <li>2. สังเกตการแสดงบทบาทสมมติของผู้เข้าฝึกอบรม</li> <li>3. สังเกตการมีส่วนร่วมในการอภิปรายและแสดงความคิดเห็น</li> </ol>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
7 (ต่อ)	การสานสัมพันธ์		<p><u>ขั้นตอนการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้ผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละกลุ่มช่วยกันระดมสมองภายในเวลา 10 นาที ในหัวข้อ “ ทำอย่างไรให้ผู้อื่นชื่นชอบ “</li> <li>2. จากนั้นให้แต่ละกลุ่มแสดงบทบาทสมมติ ประมาณ 10 นาที เกี่ยวกับสิ่งที่ได้จากการระดมสมองในข้อ 1</li> </ol> <p><u>ขั้นสรุป</u></p> <p>ผู้วิจัยและผู้เข้าฝึกอบรมร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้จากกิจกรรมนี้ และผู้วิจัยทำการสรุปเพิ่มเติมในส่วนของการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้อื่น (รายละเอียดเนื้อหาจาก เรื่อง เคล็ดลับ 6 ประการที่จะช่วยให้คุณเป็นที่ชื่นชอบของบุคคลอื่น)</p>	
8	การสานสัมพันธ์	เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ฝึกการแสดง ความต้อนรับแก่บุคคลรอบข้าง	<p><u>ขั้นนำ</u></p> <p>ผู้วิจัยใช้เกมส์ “ เกมส์เพราะเรานั้นคู่กัน “ นำเข้าสู่กิจกรรม โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้วิจัยทำฉลากเท่ากับจำนวนสมาชิก โดยในฉลากเขียนสิ่งของที่ต้องใช้ร่วมกัน โดยระบุ 1 ชื่อในฉลาก 1 ใบ เช่น ช้อน-ส้อม กระดาษ – ตะหลิว เข็ม – ด้าย ฯลฯ</li> <li>2. ให้ผู้เข้าฝึกอบรมจับฉลากคนละ 1 ใบ แต่อย่าให้เพื่อนสมาชิกเห็นฉลาก</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สังเกตการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมของผู้เข้าฝึกอบรม</li> <li>2. สังเกตการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าฝึกอบรม</li> <li>3. สังเกตการแสดงบทบาทสมมุติ</li> </ol>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
8 (ต่อ)	การสานสัมพันธ์		<p>3. หลังจากผู้วิจัยเป่านกหวีด ให้ผู้เข้าฝึกอบรมวิ่งไปแสดงท่าทางให้เพื่อนสมาชิกเพื่อหาคนที่แท้จริงของตน โดยมีข้อแม้ว่า ห้ามใช้เสียง หรือ พูดกับเพื่อนสมาชิก</p> <p>4. หากผู้ใดจับคู่เจอแล้ว ให้นั่งลง</p> <p>5. คู่สุดท้ายที่จับคู่ได้ ถือเป็นผู้แพ้ จะได้เป็นตัวแทนในการทำท่าประกอบเพลง “ สวัสดิ์ ”</p> <p style="text-align: center;">สวัสดิ์ สวัสดิ์ สวัสดิ์      วันนี้เรามาพบกัน เธอกับฉัน                              พบกันสวัสดิ์</p> <p><u>ขั้นตอนการ</u></p> <p>1. ผู้วิจัยกล่าวนำเรื่องของ การต้อนรับลูกค้า โดยกล่าวถึงธรรมเนียมไทยที่ถือปฏิบัติกันมาช้านาน และให้ผู้ฝึกอบรมลองยกตัวอย่างธรรมเนียมไทยที่เคยได้ยินหรือถือปฏิบัติมา</p> <p>2. จากนั้นโยนเข้าสู่เรื่องการทักทาย (รายละเอียดเนื้อหาจากเรื่อง ทายนิสัยจากการทักทาย) โดยให้ผู้ฝึกอบรมจับฉลากกลุ่มละ 2 หัวข้อ เพื่อแสดงบทบาทสมมติเกี่ยวกับลักษณะการทักทาย</p> <p>7 แบบที่จัดกลุ่มไว้ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเภทยิ้มและสบตา</li> <li>- ประเภทหลบสายตา</li> <li>- ประเภทที่ขี้อายสุด</li> <li>- ประเภทที่เขินแต่ควบคุมอารมณ์</li> </ul>	

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
8 (ต่อ)	การสานสัมพันธ์		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเภทที่หลบสายตาแต่มีกลบสังเกต</li> <li>- ประเภทที่ทักทายสนิทสนมกันเป็นกันเอง</li> <li>- ประเภทชมกลับ</li> </ul> <p>โดยใช้เวลาแสดงกลุ่มละ 10 นาที/หัวข้อ การแสดงให้เน้นในเรื่อง การสังเกตคนแต่ละประเภท และวิธีการปฏิบัติตัวต่อคนแต่ละประเภทที่กล่าวมานี้</p> <p><u>ขั้นสรุป</u></p> <p>ผู้วิจัยและผู้เข้าฝึกอบรมร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้จากกิจกรรมนี้ (รายละเอียดอ้างอิงจาก เรื่อง ประเพณีการต้อนรับแขก และ ภาษากาย)</p>	
9	การสานสัมพันธ์	<p>เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้รู้จักเลือกใช้ ถ้อยคำเพื่อให้เกิดการสื่อสารกับผู้อื่นได้ อย่างเข้าใจ</p>	<p><u>ขั้นนำ</u></p> <p>ผู้วิจัยใช้เกมส์ “เล่าเรื่องบอกต่อ” นำเข้าสู่กิจกรรม โดยมี ขั้นตอนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้แต่ละกลุ่มยืนเรียงแถวตอน จากนั้นผู้วิจัยบอกกติกาให้ผู้ฝึกอบรมทราบ</li> <li>2. ผู้วิจัยจะให้สมาชิกที่อยู่หัวแถวข้อความที่กำหนด หลังจากนั้นให้สมาชิกหันไปกระซิบเล่าให้เพื่อนคนถัดไปฟัง แล้วส่งต่อข้อความเช่นนี้ไปจนถึงสมาชิกท้ายแถว โดยเมื่อทำจนครบ 5 ข้อความแล้ว</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สังเกตการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมของผู้เข้าฝึกอบรม</li> <li>2. สังเกตการมีส่วนร่วมในการอภิปรายและแสดงความคิดเห็น</li> </ol>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
9 (ต่อ)	การสานสัมพันธ์		<p>สมาชิกที่อยู่ท้ายแถวของแต่ละกลุ่มจะต้องออกมาเขียนเรื่องเล่าที่ได้ฟังบนกระดาน</p> <p>3. กลุ่มใดเก็บรายละเอียดได้ครบถ้วนมากที่สุดจะเป็นผู้ชนะ</p> <p><i>ตัวอย่างข้อความ</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มานีพามีนาไปซื้อปลา</li> <li>- ปลาหมอสี ปลากระดี่ ปลาอินทรี</li> <li>- รวมแล้วมีปลาดี ๆ สีห้าตัว</li> <li>- เดินผ่านร้านขายปลาเจอสระบัว</li> <li>- ลงพายเรือเก็บสายบัวกับสีดา</li> </ul> <p><u>ขั้นตอนการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้วิจัยแจกแบบฝึกหัดเรื่องการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ การตีความและการสื่อความหมาย ให้กับแต่ละกลุ่มของผู้เข้าฝึกอบรม</li> <li>2. ให้ผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละกลุ่มช่วยกันระดมสมองในการทำแบบฝึกหัด โดยใช้เวลา 15 นาที</li> <li>3. หลังจากนั้นนำตัวอย่างประโยคในแบบฝึกหัดการสื่อความหมายบางประโยคมาใช้ โดยนำเสนอในรูปแบบของละครสั้น กลุ่มละประมาณ 5 นาที</li> </ol>	



ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
9 (ต่อ)	การสานสัมพันธ์		<p><u>ขั้นสรุป</u></p> <p>ผู้วิจัยและผู้เข้าฝึกอบรมร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้จากกิจกรรมนี้ ผู้วิจัยทำการสรุปเพิ่มเติม (รายละเอียดเนื้อหาจาก เรื่อง องค์ประกอบของการสื่อสาร และการสื่อสารในองค์กร)</p>	
10	การสานสัมพันธ์	เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้แสดงความมุ่งมั่นต่อคำสัญญาที่ให้ไว้กับผู้อื่น	<p><u>ขั้นนำ</u></p> <p>ผู้วิจัยใช้เกมส์ “จริงหรือหลอก” นำเข้าสู่กิจกรรม โดย รายละเอียดเกมส์มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.ผู้วิจัยนำไฟมา 1 สำหรับ แจกให้ผู้เข้าฝึกอบรมทุกคน ซึ่งผู้วิจัย จะแจกไฟโดยที่ไม่ให้ผู้เข้าฝึกอบรมท่านอื่นๆเห็นหน้าไฟ โดยแจกไฟไปจนหมดสำรับ</li> <li>2.ให้ผู้เข้าฝึกอบรมสังเกตไฟของตนเอง หลังจากนั้นให้สลับกันวางไฟลงบนโต๊ะ โดยที่ต้องคว้าหน้าไฟอย่าให้ผู้เข้าฝึกอบรมท่านอื่นเห็น ขณะที่คว้าไฟต้องพูดให้เพื่อนสมาชิกทราบว่าคุณคว้าไฟใบใดลงมา (ในการพูดนี้จะพูดจริงหรือเท็จ แล้วแต่ความตั้งใจของผู้เข้าฝึกอบรม) โดยใช้ประโยคที่ว่า “ฉันสัญญาว่าฉันจะให้ A ไฟสีดำ “</li> <li>3.ระหว่างการคว้าไฟลงบนโต๊ะ .ให้ผู้เข้าฝึกอบรมท่านอื่นๆสังเกตสีหน้าและคำพูดของคนที่วางไฟ หากเกิดความสงสัย สามารถ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สังเกตการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมของผู้เข้าฝึกอบรม</li> <li>2. สังเกตการมีส่วนร่วมในการอภิปรายและแสดงความความคิดเห็น</li> </ol>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
10 (ต่อ)	การสานสัมพันธ์		<p>แย้งคนที่วางไฟได้ว่า ไม่ได้พูดความจริง และเมื่อเกิดการแย้งขึ้น ให้เปิดหน้าไฟที่ถูกแย้งนั้นขึ้นมา</p> <p>4.กรณีที่เปิดหน้าไฟขึ้นมาแล้ว หน้าไฟตรงตามที่คนวางไฟพูด ผู้แย้งจะถูกบันทึกการผิดคำมั่นสัญญาในแบบบันทึกการฝึกอบรม หากหน้าไฟไม่ตรงตามที่คนวางไฟพูด ผู้ที่วางไฟก็จะถูกลงบันทึกเช่นเดียวกัน</p> <p>5.หลังวางไฟหมดสำหรับ ให้สรุปบันทึกการผิดคำมั่นสัญญาของแต่ละคน</p> <p><u>ขั้นตอนการ</u></p> <p>ผู้วิจัยให้เวลาผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละกลุ่ม 10 นาที ในการร่วมระดมสมองในหัวข้อ “สัญญามุ่งมั่น สร้างสรรค์องค์กร” ประกอบด้วยหัวข้อย่อยดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ถ้าหาก.....ฉันจะสามารถขายได้ถึง 100% ในทุกเดือน</li> <li>● ถ้าหาก.....ฉันจะเข้าพบลูกค้าให้ครบทุกรายภายใน 1 เดือน</li> <li>● ถ้าหาก.....ฉันจะทำรายงานการเข้าเยี่ยมลูกค้าพร้อมทั้งส่งข้อมูลเข้าในระบบทุกๆ 3 วัน</li> <li>● ถ้าหาก.....ฉันจะสามารถเพิ่มยอดขายจากเป้าที่ตั้งไว้ได้อีก 25%</li> <li>● ถ้าหาก.....ฉันจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆเพิ่มได้</li> </ul>	

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
10 (ต่อ)	การสานสัมพันธ์		<ul style="list-style-type: none"> <li>● ถ้าหาก.....ฉันจะนำเสนอโครงการใหม่ๆเพื่อพัฒนาการขาย</li> <li>● ถ้าหาก.....ฉันจะสามารถเปิดใจพูดคุยและแสดงความ คิดเห็นเกี่ยวกับงานได้อย่างเต็มที่</li> <li>● ถ้าหากฉันเป็นผู้บริหาร ฉันจะ..... หลังจากนั้นให้แต่ละกลุ่มออกมานำเสนอความคิดจากการ ระดมสมอง โดยให้เวลากลุ่มละ 10 นาที</li> </ul> <p><u>ขั้นสรุป</u></p> <p>ผู้วิจัยให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้จากกิจกรรมนี้ และ ให้แต่ละกลุ่มทบทวนสิ่งที่ได้นำเสนอด้วยวาจาอีกครั้งหนึ่ง</p>	

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
11	ปัจฉิมนิเทศ	เพื่อสรุปผลของการฝึกอบรมการสร้าง แรงใจและสานสัมพันธ์	<p><u>ขั้นนำ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้วิจัยนำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ โดยให้ทุกคนยืนล้อมรอบเป็นวงกลมพร้อมจับมือกันไว้ และให้ทุกคนย่อตัวลง จากนั้นพูดคำว่า “ yes “ “ yes “ “ yes “ เป็นจังหวะ 2 รอบ</li> <li>2. จากนั้นให้ผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละคนกล่าวนำสิ่งที่มีความตั้งใจต่องานที่จะร่วมกันปฏิบัติต่อไป เช่น พวกเราจะขยัน พวกเราจะสู้ เป็นต้น โดยหลังจากกล่าวเสร็จให้ลงท้ายด้วยคำว่า “ yes “ แล้วกลุ่มกล่าวตาม ทำเช่นนั้นจนผู้เข้าฝึกอบรมกล่าวครบทุกคน</li> <li>3. สุดท้ายให้ผู้เข้าฝึกอบรม พูดคำว่า “ yes “ พร้อมกัน โดยพูดเบาที่สุดไปหาดัง พร้อมค่อยๆ ยืดตัวสูงขึ้นตามระดับเสียง จนถึงเสียงที่ตั้งที่สุด ( ตะโกน ) ให้ทุกคนกระโดดขึ้นพร้อมกัน</li> </ol> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้วิจัยให้ผู้เข้าฝึกอบรมช่วยกันสรุปเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมการสร้างแรงใจและสานสัมพันธ์ในครั้งนี้ รวมถึงแนวทางในการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน</li> <li>2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามการสร้างเสริมแรงใจและสานสัมพันธ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยงหลังเข้ารับการฝึกอบรมให้ผู้เข้าฝึกอบรมทำ</li> <li>3. ผู้วิจัยเชิญผู้บริหารระดับสูงมามอบของที่ระลึกให้กับผู้เข้าฝึกอบรม</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สังเกตจากการสรุปเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมการสร้างแรงใจและสานสัมพันธ์</li> <li>2. สังเกตจากพฤติกรรมในช่วงเวลาปัจฉิมนิเทศของผู้เข้าฝึกอบรม</li> </ol>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	การประเมินผล
11 (ต่อ)	ปัจฉิมนิเทศ		<p>ขั้นสรุป</p> <p>ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณผู้เข้าฝึกอบรม และผู้บริหารระดับสูง และเชิญผู้บริหารระดับสูงกล่าวสรุป พร้อมให้โอวาท และกล่าวปิดการฝึกอบรม</p>	

ภาคผนวก ค

ใบงานแนบท้ายกิจกรรมการฝึกอบรม  
การสร้างเสริมแรงใจและการสานสัมพันธ์  
ของพนักงานเวชภัณฑ์สัตว์เลี้ยง

## พฤติกรรมความสำเร็จ

พฤติกรรม ความสำเร็จ	Self-Esteem สูง	Self-Esteem ต่ำ
แรงจูงใจและความ กระตือรือร้น	กระตือรือร้น ต้อนรับความท้าทาย แสวง โอกาส ใช้โอกาส มีแรงจูงใจ มีพลัง มีเป้าหมาย	หลีกเลี่ยง ไม่มั่นใจ อยู่จำเจ ไม่กล้า เปลี่ยนแปลง ไม่กล้าก้าวไปข้างหน้า ไม่รู้จะ เรียนไปทำไม ขาดความรับผิดชอบ เฉื่อยชา ขอยุ่ไปวันๆ
ความอยากเรียนรู้	อยากเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ใจกว้าง รับฟัง รู้สึก ดีที่ได้เรียนรู้	ไม่อยากเรียนรู้
ความพยายาม	พยายามสูง เชื่อว่าตนเองทำได้	แล้วแต่เหตุการณ์จะพาไป ดูถูกตนเอง ไม่เชื่อ ตัวเองว่าจะทำได้
ความกล้าหาญ	กล้า ไม่กลัวความล้มเหลว ยืนยัน ความคิดตนเอง แม้ว่าจะแตกต่างจากคน อื่น ใช้ศักยภาพตนเองเต็มที่ ประสบ ความสำเร็จได้ง่าย	ขี้กลัว หลีกเลี่ยงสิ่งแปลกใหม่ กลัวสิ่งที่ไม่ รู้จัก ไม่กล้าคิดแตกต่างไปจากคนอื่น ปราศจากความคิดสร้างสรรค์
ความคาดหวังใน ตนเอง	คิดเชิงบวกคิดว่าประสบความสำเร็จ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ มีแรงผลักดัน มีความสุข กระตือรือร้น	ไม่คาดหวัง เฉื่อยชา ล้มเหลว บางคน คาดหวังเกินตัวจนเป็นไปไม่ได้ บางทีก็ต่ำ เกินไป เสี่ยงต่อความล้มเหลว
ล้มแล้วลุกได้เร็ว	ปรับตัวได้เร็ว มีพลังที่จะชนะความ ยากลำบากได้ ล้มแล้วลุกได้เร็ว	ล้มเหลวนิดเดียวก็ล้มเหลวไปทั้งชีวิต ซึมเศร้า พลาดวิชาเดียว ก็ฟังไปทุกวิชา
ความอดทน	อดทนสูง พยายามทำงานให้สำเร็จ ไม่ว่าจะ จะยากแค่ไหน	ล้มเลิกง่าย ยอมแพ้ง่าย โอกาสสำเร็จน้อย

### Self-Esteem กับผู้อื่น

- แสดงความยอมรับนับถือต่อเขา
- ปฏิบัติต่อเขาด้วยเหตุผล เสมอต้นเสมอปลาย ไม่ใช่ขึ้นๆลงๆ
- สร้างกฎระเบียบที่มีเหตุผลน่านับถือ และชัดเจน
- คาดหวังต่อเขาตามที่เหมาะสม ไม่มากไปหรือน้อยไป
- ไม่ทำให้เขาได้อับอาย หรือไปดูหมิ่นดูแคลนเขา
- ไม่ใช้อำนาจเข้าควบคุมอย่างไร้เหตุผล หรือมีเหตุผลแบบข้างๆ คูๆ
- เชื่อมั่นในความคิดของเขาในด้านศักยภาพและความสามารถที่เขาจะมี
- จงให้ความรักเขาอย่างไม่มีเงื่อนไข ว่าต้องทำอะไรอย่างซิจึงจะรัก
- เขาต้องไม่ถูกกลโกง ในสิ่งที่เราเคยบอกว่าเป็นสิ่งดี
- สอนเขาอย่างไร ก็จะทำตามที่เคยสอน
- ให้อภัยเขาเมื่อเขาทำความดี
- รับฟังเขาด้วยความตั้งใจ โดยไม่ได้เอียง ไม่ตำหนิ และการรับฟังก็ไม่ใช่เป็นการยอมรับที่เขาทำ
- ยอมรับความรู้สึกของเขา ไม่ว่าจะป็นอารมณ์บวกหรือลบ
- กระตุ้นให้เขาคิดและตัดสินใจเอง ไม่พยายามควบคุมเขาให้คิดหรือรู้สึกตามที่เรากำลังต้องการ
- มองเขาเป็นคน ไม่ใช่วัตถุชิ้นหนึ่ง ที่ไร้ความหมาย
- นับถือความเป็นส่วนตัวของเขา
- สอนให้เขามีความพึงพอใจในตนเอง ยอมรับรูปร่างหน้าตาตนเอง
- ทำให้เขารู้สึกว่าเราพอใจเขา ไม่ใช่เสียใจที่มีเขา
- ฝึกให้เขาค้นหาของสิ่งดีๆ ของเขา แทนที่มัวแต่ค้นหาจุดด้อยของตนเอง
- บอกให้เขาทราบว่า ชีวิตของเขาอยู่เพื่อตัวเขา ไม่ใช่อยู่เพื่อทำตามความคาดหวังของคนอื่น
- เมื่อเขาทำผิดพลาดบกพร่อง อย่าไปโจมตีเขา หาวิธีการสอนให้เขาแก้ปัญหา และเรียนรู้จากข้อผิดพลาด
- หาจังหวะให้คำชม แต่ต้องไม่ฟุ่มเฟือย
- เวลาตำหนิ ต้องไม่ตำหนิเขา แต่จงตำหนิเฉพาะพฤติกรรมหรือสิ่งที่ไม่ดี
- ใจกว้าง ยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น



### Self-Esteem กับผู้อื่น

- มีความยุติธรรม มีใจกรุณา
- เคารพตนเอง และรักษาสติของตนเอง
- ไม่ใช่แต่อำนาจจำไป ใช้ประชาธิปไตยบ้าง
- มองคนอื่นในแง่ดี
- พยายามทำให้ลูกน้องไว้วางใจ
- สร้างแรงจูงใจ มากกว่าใช้อำนาจบังคับ
- พูดให้กำลังใจแทนที่จะตำหนิ
- ให้ลูกน้องมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น และการตัดสินใจ
- สร้างทัศนคติว่า เราทำได้



## การขาย

**การขาย** คือ การแลกเปลี่ยน เปลี่ยนความเป็นเจ้าของ

ศิลปะ หมายถึง การชักจูง ชี้แจง แนะนำ สร้างความพอใจให้บุคคล

ศิลปะการขาย เป็นกระบวนการขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ โดยการวิเคราะห์ความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่มแต่ละประเภท โดยนักขายใช้ความสามารถในการชักจูง แนะนำ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ซื้อ ในส่วนของสินค้านั้นๆมากที่สุด เพื่อนำไปสู่การขายในที่สุด

### องค์ประกอบที่สำคัญสำหรับงานขาย (KASH)

K - Knowledge ความรู้

A - Attitude ทักษะที่ดี

S - Skill ทักษะในการทำงาน

H - Habit นิสัยในการทำงาน

### **K (Knowledge) ความรู้ที่นักขายควรมี**

#### 1. ความรู้เกี่ยวกับสินค้า

- มีสินค้า / ผลิตภัณฑ์ ชนิดใดที่บริษัทมีจำหน่ายอยู่
- สินค้านั้นมีคุณภาพ คุณประโยชน์อย่างไร
- สินค้านั้นจะต้องสนองตอบลูกค้าแต่ละคนอย่างไร
- สินค้านั้นมีข้อดี ข้อเสียอย่างไร
- บริการที่จำเป็นต่อสินค้านั้นๆ
- สินค้าที่เกี่ยวข้องกัน
- รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้านั้น เช่น ราคา เงื่อนไข ระบบขาย เป็นต้น

## 2. ความรู้เกี่ยวกับบริษัท

- ประวัติความเป็นมา
- ระบบ และวิธีการทำงาน
- นโยบายการบริหาร

## 3. ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไปของตลาด

- ทิศทาง และแนวโน้มการตลาดว่ามุ่งไปในทิศทางใด
- สินค้าที่เกี่ยวข้องกับสินค้าเรา(สินค้าทดแทน)
- คู่แข่งขัน

การที่ต้องมีความรู้เรื่องของสินค้า บริษัท และความเป็นไปได้ของตลาดเพื่อเป็นการวางวิธีการทำงาน เพื่อ  
ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี

### A (Attitude) ทัศนคติที่ดี

1. การมีทัศนคติที่สร้างสรรค์ หรือทัศนคติแห่งความสำเร็จ ซึ่งเป็นการมองโลกในแง่ดีเสมอ เมื่อทำงาน หรือ  
เมื่อพบอุปสรรคต่างๆที่คอยบั่นทอนกำลังใจ โดยนักขายต้องรู้จักการกระตุ้น และลงใจตนเองเสมอ ด้วย  
การระลึกและคิดอยู่เสมอว่า สินค้าดี บริษัทดี และตนเองดี
2. บอกกับตนเองทุกครั้งที่เสนอสินค้าให้ลูกค้าว่า เราจะเผยแพร่ให้ลูกค้าได้รู้ และเข้าใจถึง ประโยชน์ต่างๆ  
ของตัวสินค้า ประหยัด สะดวก ทันสมัย เป็นต้น ลูกค้าจะตัดสินใจหรือไม่ เป็นอีกเรื่องหนึ่ง
3. คิดอยู่เสมอว่าการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสินค้า/บริการ เป็นหน้าที่และภารกิจของเรา  
เมื่อเกิดทัศนคติที่ดีแล้วลงมือทำอย่างต่อเนื่องก่อให้เกิดทักษะในการทำงาน

### S (Skill) ทักษะในการทำงาน

#### 1. ทักษะการพูด

- ♣ เตรียมตัวให้พร้อมใน เรื่องและเนื้อหาที่จะพูด
- ♣ สร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง เชื่อมั่นในสินค้า เชื่อมั่นในบริษัท และเชื่อมั่นในตนเอง

- ♣ พูดอย่างกระตือรือร้น ชัดถ้อยชัดคำ เต็มเสียง
- ♣ ใช้น้ำเสียงพูดเป็นธรรมชาติ ไม่เร็วหรือช้าจนเกินไป
- ♣ ไม่ใช้ศัพท์ทางเทคนิค หรือคำเฉพาะที่ใช้ภายในองค์กร
- ♣ ใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ชัดเจน แม่นยำ ไม่คลุมเครือ

## 2. ทักษะการฟัง

ฟังเป็น คือ การฟังอย่างตั้งใจ เอาใจใส่ มีสมาธิ ซึ่งการฟังจะทำให้เราเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ได้เป็นอย่างดี

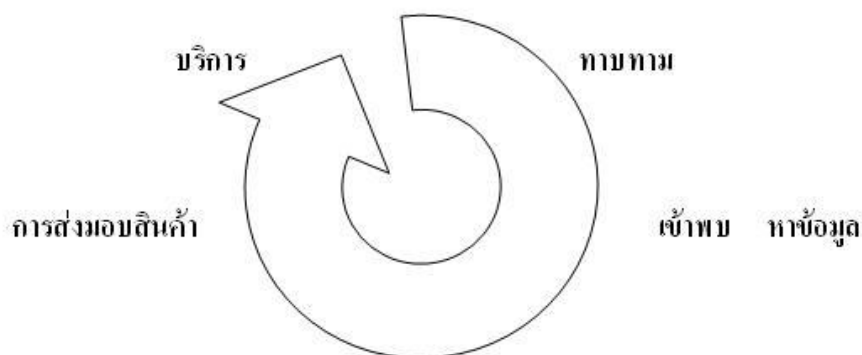
- ♣ ใช้คำขานรับหรือเสียงตอบรับเป็นระยะๆ
- ♣ ใจจดจ่อกับสิ่งที่พูดกำลังพูด
- ♣ ทบทวนในสิ่งที่ลูกค้าบอก
- ♣ สรุปความเข้าใจลูกค้า
- ♣ จดบันทึก

3. ทักษะการขาย คือ การนำขั้นตอนการทำงานมาฝึกฝนจนเกิดเป็นความเชี่ยวชาญ ขั้นตอนการทำงานหรือขบวนการปฏิบัติงาน คือ

- ♣ การแสวงหาผู้มุ่งหวัง
- ♣ การทบทวน
- ♣ การเข้าพบ หรือสัมภาษณ์หาข้อมูล
- ♣ การเสนอขาย
- ♣ การตอบข้อโต้แย้ง
- ♣ การปิดการขาย
- ♣ การส่งมอบสินค้า
- ♣ การบริการ

## ขั้นตอนการขาย

### แสวงหาผู้มุ่งหวัง



### ปิดการขาย

### เสนอขาย

ทักษะในการทำงานที่ผิดพลาดน้อยที่สุด และทำจนเป็น

### H (Habit) นิสัยในการทำงาน

การสร้างนิสัยในการทำงาน คือ การมีขั้นตอนในการทำงาน และหมั่นฝึกฝนเป็นประจำเพื่อให้เกิดความเคยชินจนกระทั่งรู้สึกสนุกและเป็นสุขกับการทำงาน โดยเริ่มต้นจาก

- การค้นหาความรู้เกี่ยวกับสินค้า บริษัท ความเป็นไปของตลาด
- การสร้างทัศนคติที่ดีต่อตนเอง สินค้า บริษัท และงานในรับผิดชอบ
- ฝึกฝนทักษะด้านการพูด ฟัง และขาย
- ทำงานตามขั้นตอนในการทำงานจนเกิดเป็นความเคยชิน และรู้สึกสนุก

### การขายอย่างสร้างสรรค์

1. ขายสินค้าให้กับตัวเอง คือ การมีศรัทธา เชื่อถือ เชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ สินค้า หรือบริการของตัวเองในฐานะที่เราดูแลรับผิดชอบ เพื่อนำเสนอไปยังลูกค้า หรือผู้มุ่งหวัง โดยเชื่อถือว่าสินค้ามีคุณภาพดี และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

- สินค้า หรือบริการนั้นจะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ลูกค้าได้จริง
- ผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากสินค้านั้น จะเป็นไปตามคำพูดของตนจริง
- เราสามารถยืนยันคำพูดกับลูกค้าได้ ในเรื่องคุณภาพสินค้า และบริการ

## 2. ขายตัวเองให้กับตัวเอง คือมีความเชื่อมั่นในตัวเองว่า

- เราสามารถพบปะ พูดคุยกับลูกค้า หรือผู้มุ่งหวังได้อย่างมั่นใจ
- เราจะนำเสนอ หรือสาธิตสินค้าอย่างเชื่อมั่น
- เราจะปรากฏตัวกับผู้มุ่งหวังด้วยบุคลิกภาพที่ดีเสมอ
- เราสามารถสร้างความสนใจให้กับผู้ติดต่อได้
- “ เราทำได้ ” ไม่ว่าจะขายสินค้า หรือบริการก็ตาม
- ขายตัวเองให้กับลูกค้า การขายตัวเองให้กับลูกค้า นั้น เราสามารถที่จะกระทำได้หลายวิธีคือ
  - การเปิดฉากการสนทนา ภายใต้บรรยากาศที่สร้างสรรค์
  - ยิ้มขณะพูด หรือสนทนา
  - นำเสนอด้วยคำพูดที่แสดงถึงความรู้จริง และมั่นใจ
  - น้ำเสียง แสดงถึงความเต็มใจ เชื่อมั่น และกระตือรือร้น
  - ควบคุมอารมณ์ให้เป็นปกติตลอดการสนทนา
- ขายผลประโยชน์ให้ลูกค้า
  - สะดวก และมีประสิทธิภาพในการทำงาน
  - มีคุณค่ามากขึ้น คุณค่าเป็นมูลค่าเพิ่มที่ได้จากตัวสินค้า
  - ประหยัดในการทำงาน หรือประหยัดในการซื้อ
  - ความเด่น ความสุขใจ ความเพลิดเพลิน เช่นเรื่องราคา รูปแบบ สี สัน เทคโนโลยี ความทันสมัย เป็นต้น
  - ความรวดเร็ว คล่องแคล่วในการทำงาน

## เทคนิคการขาย FAB

F: Feature คือการชี้แจง รูปลักษณะ ส่วนประกอบ องค์ประกอบที่มาของสินค้า

A: Advantage คือ การกล่าวถึงข้อดี หรือส่วนดี ของสินค้าจากรูปลักษณะดังกล่าวในข้อแรก

B: Benefits คือ การมองถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ โดยเป็นเหตุผลโยงใยมาจากสองข้อแรก

ตัวอย่างเช่น ถ้าหากขายโทรศัพท์มือถือ แล้วบอกลูกค้าว่า “โทรศัพท์รุ่นนี้ นำเข้าจากประเทศฟินแลนด์ โดยใช้พลาสติกที่คงทน ตกแตกได้ยาก และมีอายุการใช้งานหลายปี”

พลาสติกที่เหนียว ก็คือ Feature

ตกแตกยาก ก็คือ Advantage

อายุการใช้งานนาน ก็คือ Benefits

ในการเสนอขายทุกครั้ง ควรบอกให้ครบ FAB เพื่อความเป็นเหตุเป็นผล ความมีน้ำหนัก ในการสร้างความเชื่อถือให้กับผู้มุ่งหวัง หรือลูกค้า

ตัวอย่างของผลประโยชน์ เช่น

-ประหยัด เช่น เวลา แรงงาน ค่าใช้จ่าย ฯลฯ

-ประโยชน์ เช่น ช่วยทำกำไร

-ประสิทธิภาพ เช่น ความสะดวก แม่นยำ คงทน ฯลฯ

-ประสิทธิผล เช่น ปริมาณผลผลิตที่ทำได้

-ประกันความเสี่ยง เช่น ความอบอุ่น ความมั่นใจ เชื่อถือ

-เปรียบเทียบคุณสมบัติ เช่น ความดีเด่นกว่าคู่แข่ง

-ปกป้องชื่อเสียง เช่น ความเด่น ความภูมิใจ

-โปรดปราน เช่น ความสวยงาม ถูกใจ ตรงตามรสนิยม

-ปลอดภัย เช่น สุขภาพดี ป้องกันทรัพย์สิน ฯลฯ

-ปลดทุกข์ / ปัญหา เช่น ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆให้ลูกค้า อย่างไรบ้าง

## สินค้า

ข้อ	สินค้า	ผู้ซื้อ	ผู้ขาย
1	แชมพูสระผม	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ช่างตัดผมระดับประเทศ</li> <li>● มีประสบการณ์มากกว่า 25 ปี</li> <li>● มีร้านสาขากว่า 20 สาขาในกรุงเทพฯ และปริมณฑล</li> <li>● ภายในร้านใช้สินค้าคุณภาพสูง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้แทนขายผลิตภัณฑ์ดูแลเส้นผมในบริษัทชั้นนำ</li> <li>● เดิมเคยขายลูกค้าที่เป็นร้านเดี่ยว แบบมีเจ้าของคนเดียว</li> <li>● อดีตเคยเป็นผู้ช่วยช่างตัดผมมาก่อนที่จะเป็นผู้แทนขายสินค้า</li> </ul>
2	เครื่องปรับอากาศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าของโรงแรมริมทะเลหัวหิน</li> <li>● ต้องการเครื่องปรับอากาศจำนวน 50 เครื่องสำหรับโรงแรมขนาดเล็กที่สร้างใหม่</li> <li>● ต้องการสินค้าในราคาประหยัด</li> <li>● เคยซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้ากับบริษัทนี้มาก่อน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้แทนขายเครื่องใช้ไฟฟ้าจากบริษัทตัวแทนขายรายใหญ่ โดยบริษัทที่ทำงานขายเครื่องใช้ไฟฟ้าหลายยี่ห้อ</li> <li>● เข้ามารับงานต่อจากผู้แทนรายเดิมที่เคยขายเข้าโครงการอื่นๆ ของเจ้าของโรงแรมรายนี้</li> </ul>
3	เครื่องดื่มสูตรชะลอวัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>● คุณหมอเจ้าของคลินิกชะลอวัยแห่งหนึ่ง ที่ก่อตั้งมาได้ประมาณ 3 ปี</li> <li>● ต้องการผลิตภัณฑ์ที่แปลกใหม่และแตกต่างจากคลินิกคู่แข่ง</li> <li>● ชอบความทันสมัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้แทนขายผลิตภัณฑ์อาหารเสริมนำเข้าจากสวีตเซอร์แลนด์</li> <li>● สินค้าจัดอยู่ในกลุ่มสารสกัดจากธรรมชาติ</li> <li>● สินค้ายังไม่เป็นที่รู้จัก</li> </ul>



ข้อ	สินค้า	ผู้ซื้อ	ผู้ขาย
4	คอนโดริมแม่น้ำ เจ้าพระยา	<ul style="list-style-type: none"> <li>● สาวโสดวัยทำงานอายุ 35 ปี</li> <li>● รักความสงบ ต้องการความปลอดภัยสูง</li> <li>● ที่ทำงานอยู่ใจกลางเมือง ต้องการความสะดวกในการเดินทาง</li> <li>● ทำอาหารไม่เป็น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้แทนขายคอนโดและอสังหาริมทรัพย์ในเครือบัวบาน</li> <li>● สามารถเสนอขายอสังหาริมทรัพย์ในเครือบัวบานทุกประเภทที่บริษัทมีอยู่</li> <li>● ยังไม่มีประสบการณ์ขายอสังหาริมทรัพย์มาก่อน โดยมาเริ่มงานเป็นวันแรก</li> </ul>

### เกณฑ์การพิจารณาบททดสอบนักขาย

หัวข้อ	รายละเอียด	ผ่าน	ไม่ผ่าน
1.สินค้า	ความรู้เกี่ยวกับสินค้า		
	Feature : การชี้แจง รูปลักษณะ ส่วนประกอบ องค์ประกอบที่มาของสินค้า		
	Advantage คือ การกล่าวถึงข้อดี หรือส่วนดี ของ สินค้าจากรูปลักษณะ		
	Benefits คือ การมองถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างเป็นเหตุเป็นผล		
2.ลำดับขั้นตอนการขาย	การทบทวน		
	การเสนอขาย		
	การปิดการขาย		

หัวข้อ	รายละเอียด	ผ่าน	ไม่ผ่าน
3.ทักษะ	ทักษะการพูด		
	ทักษะการฟัง		
	ทักษะการขยาย		



## วิธีปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน 9 ประเภท

ในองค์กรหนึ่งๆ ย่อมมีพนักงานที่มีพื้นฐานชีวิตหลากหลายแตกต่างกัน การจะทำงานร่วมงานกันให้ได้อย่างราบรื่นจึงต้องอาศัยการปรับตัวเข้าหากัน ต่างคนต่างพยายามปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานก็จะทำให้เข้าใจกันและลดปัญหาความขัดแย้งลงได้ มาดูวิธีปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน 9 ประเภทต่อไป

### 1. ยืนหยัดเป็นฝ่ายค้าน

คนประเภทนี้กลัวการเปลี่ยนแปลง จึงต้องคัดค้านเอาไว้ก่อน เช่น เมื่อการเสนอความคิดใหม่ๆ ก็จะปฏิเสธและเลือกที่จะใช้รูปแบบเดิมมากกว่า เช่น ให้พิมพ์งานด้วยคอมพิวเตอร์ก็มักจะบอกว่าเขียนเอาก็ได้ ให้ส่งอีเมลก็ยืนยันที่จะส่งทางไปรษณีย์ เป็นต้น

วิธีรับมือ ให้เวลาเขาได้เรียนรู้ประโยชน์ของที่สิ่งเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เขาค่อยๆ ยอมรับและเริ่มเปลี่ยนแปลงด้วยตัวของเขาเอง

### 2. เข้าขามเย็นขาม

คนประเภทนี้ทำงานแบบย่ออยู่กับที่เรื่อยๆ ไปวันๆ อาจเป็นเพราะความเคยชินที่ทำงานแบบเดิมๆ แล้วรู้สึกว่าการปลอดภัย จึงไม่คิดปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอะไร

วิธีรับมือ เสนอหัวหน้าให้ส่งเขาไปอบรมสัมมนาหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อเปิดโลกทัศน์ ผลงานจะได้ดีขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็ต้องคอยให้กำลังใจเขาด้วย เพราะการเปลี่ยนแปลงในลักษณะนี้ค่อนข้างทำได้ยาก

### 3. แยกเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวไม่ออก

คนบางคนอาจมีปัญหาที่บ้าน ทำให้ไม่สบายใจ กลายเป็นคนเก็บตัว หรือกลายเป็นคนขี้หงุดหงิด จนพาลมีเรื่องกับคนอื่นโดยไม่รู้ตัว หรือบางคนมีเรื่องซุ่นเคืองกับคนในที่ทำงาน พาลให้ไม่อยากทำงานไปด้วย

วิธีรับมือ พยายามให้ทั้งสองฝ่ายมาตกลง ทำความเข้าใจกัน เพื่อจะได้ร่วมงานกันต่อไปอย่างราบรื่น

#### 4. ไม่มั่นใจในตัวเอง

บางคนมีความคิดดีแต่ไม่กล้าแสดงออก กลัวว่าจะไปล้ำเส้นใครเข้า หรือกลัวว่าถ้าทำผิดพลาดแล้วจะถูกตำหนิ เมื่อคิดแบบนี้จึงไม่กล้าพูดอะไร ได้แต่คอยรับคำสั่งเท่านั้น

วิธีรับมือ คอยให้กำลังใจ ส่งเสริมให้เขาทำในสิ่งที่ดี พยายามให้เขาแสดงความคิดเห็นในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ก่อน ชมเชย เพื่อให้เขามีกำลังใจ และกล้าแสดงความคิดเห็นต่อไป หากเขาทำผิดก็ช่วยแก้ไข ไม่ตำหนิ หรือซ้ำเติม

#### 5. เหลี่ยมจัด ลอบกัด บิดความรับผิดชอบ

คนประเภทนี้เล่ห์เหลี่ยมแพรวพราว ต่อหน้าอย่างลับหลังอีกอย่าง ชอบนำเรื่องเอาความดีใส่ตัวแล้วโยนความชั่วให้คนอื่น ถ้าต้องร่วมงานด้วยควรระวังให้มาก เพราะอาจถูกแทงข้างหลังเป็นแผลเหวอะหวะ หรืออาจเจอเล่ห์กลทำให้งานของเขากลายเป็นงานของเราได้ง่ายๆ

วิธีรับมือ เข้าใกล้เท่าที่จำเป็นต้องร่วมงานด้วย ทำงานของตัวเองให้ดีที่สุด และต้องมีหลักฐานว่า เราทำอะไร เขาทำอะไร และร่วมกันอย่างไร

#### 6. หลงตัวเอง เก่งคนเดียว

คนประเภทนี้มักคิดว่าไม่มีใครฉลาดเท่า และไม่มีใครทำงานแทนได้ จึงไม่ยอมแบ่งงานหรือทำงานร่วมกับใคร รวมทั้งไม่ชอบฟังคำแนะนำจากใครด้วย

วิธีรับมือ พยายามปรับตัวเราให้ทำงานร่วมกับเขาได้ พยายามชื่นชมในความเก่งของเขา โดยไม่แสดงอาการไม่พอใจออกมา

### 7. หนักไม่เอา เบาไม่สู้

คนประเภทนี้ชอบผัดวันประกันพรุ่ง กินแรงคนอื่นประจำ ไม่ยอมเสียสละเพื่อใคร หลบได้ เป็นหลบ เลี่ยงได้เป็นเลี่ยง

วิธีรับมือ พยายามพูดว่าเขาทำงานดี เพื่อให้เขาได้แสดงฝีมือบ้าง ในทางกลับกันอย่าไปว่าเขาเสียว่ะ เพราะยิ่งว่าเขา ก็จะยิ่งไม่ยอมทำอะไรมากขึ้น

### 8. ชี้โมโห

ถ้าเรามีเพื่อนร่วมงานประเภทโกรธง่ายหายเร็ว เด็ดขาดเด็ดขาด ไม่พอใจอะไร ไม่ว่าเรื่อง เล็กหรือใหญ่ก็แสดงอาการออกมาโดยไม่คิดถึงจิตใจผู้อื่น

วิธีรับมือ เวลาที่เขาแสดงอาการฉุนเฉียว อย่าพยายามเถียงหรือให้เหตุผล เพราะถึงอย่างไรเขาก็ไม่รับฟัง เอาจริง ถ้าอยากจะได้ใจเขา ต้องพูดตอเขาอารมณ์ดี ๆ

### 9. ขาดมนุษยสัมพันธ์

คนประเภทนี้จะตรงไปตรงมา คิดอย่างไรพูดอย่างนั้น แบบขวานผ่าซาก ถึงแม้จะมี เจตนาดี แต่ว่าแสดงออกไม่เป็น ทำให้คนอาจเข้าใจผิดคิดว่าเย่อหยิ่ง ไม่อยากคบ ไม่อยากร่วมงานด้วย

วิธีรับมือ ยอมรับในสิ่งที่เขาเป็น พยายามมองส่วนดีของเขา และมองข้ามเรื่องขุ่นใจเล็กๆ น้อยๆ จากคำพูด ของเขาเพื่อสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน

ถ้าเราพยายามเข้าใจคนแต่ละประเภทและพยายามปรับตัวให้เข้ากันได้ ผลงานก็จะดีมี ประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ที่สำคัญการที่ไม่ต้องมีเรื่องขุ่นใจกับใครก็จะทำให้ตัวเราเองมี ความสุขในการทำงานด้วย

## บริษัท FAST

บริษัท FAST เป็นบริษัทส่งสินค้าชั้นนำ โดยมีคำขวัญคือ “ส่งดี ส่งไว มั่นใจไปกับ FAST” ในบริษัท FAST ประกอบไปด้วยพนักงาน 3 ตำแหน่ง ได้แก่

1. พนักงานรับสินค้าจากลูกค้า
2. พนักงานจัดเรียงสินค้า
3. พนักงานส่งสินค้า

สถานการณ์จำลอง

- ผู้เข้าฝึกอบรมที่รับบทเป็นลูกค้าจะได้รับโจทย์การจัดส่งสินค้าจากผู้วิจัย โจทย์จะมีการกำหนดจำนวนสินค้าและภาคที่ต้องการให้จัดส่งสินค้า
- ผู้วิจัยจะให้โจทย์ 10 ข้อต่อ 1 รอบของการจำลองสถานการณ์ นั้นหมายความว่า ในแต่ละรอบบริษัท FAST จะมีเวลาในการจัดส่งสินค้าเพียง 10 นาที
- ทุก 1 นาที ลูกค้าจะโทรศัพท์เรียกพนักงานรับสินค้าไปรับสินค้าเพื่อนำไปส่งสาขาที่อยู่ประจำภาคต่างๆในประเทศไทย ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคอีสาน ภาคตะวันออก และภาคใต้
- เมื่อพนักงานรับสินค้านำสินค้ากลับมาที่บริษัท FAST จะต้องส่งต่อให้พนักงานจัดเรียงสินค้าเรียงสินค้าไว้ให้เป็นหมวดหมู่ หลังจากนั้นพนักงานส่งสินค้ามีหน้าที่มาหยิบสินค้าเพื่อไปส่งตามภาคต่างๆได้ครั้งละ 1 ภาค

Lot สินค้า	จำนวนสินค้าที่ต้องการจัดส่งในแต่ละภาค (ชิ้น)			
	ภาคเหนือ	ภาคอีสาน	ภาคตะวันออก	ภาคใต้
A	3	2	1	1
B	1	3	1	4
C	4	1	2	3
D	2	4	2	1
E	0	2	3	4
F	3	2	1	2
G	2	3	0	1
H	2	1	2	3
I	1	3	2	1
K	3	2	1	4



## สร้างความสุขในการทำงานด้วยการปรับตัวเอง (Self Adaptability)

โลกทุกวันนี้มีการเปลี่ยนแปลงแตกต่างไปจากเดิมอย่างมาก ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ธุรกิจเริ่มเผชิญกับการแข่งขันมากขึ้น การผลิตสินค้าหรือบริการได้มุ่งเน้นไปที่การตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น ซึ่งสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนี้เองย่อมทำให้คุณต้องเริ่มปรับตัวเอง

**การปรับตัวเอง** หมายความว่า ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคล สถานการณ์ หรือลักษณะงานที่แตกต่างกันหรือเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติ โดยใช้ระยะเวลาในการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม พบว่าผู้ที่ปรับตัวเองได้ย่อมเป็นผู้ที่มีความสุขและสนุกไปกับการทำงาน พร้อมเผชิญและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสร้างสรรค์ แต่มีหลายต่อหลายคนปรับตัวเองต่อการเปลี่ยนแปลงไม่ได้ บางคนถึงขนาดต่อต้านไม่ยอมทำตามหรือปรับเปลี่ยนตนเอง เหตุเพราะว่า

**ความกลัว** : กลัวการสูญเสียอำนาจ บารมี ตำแหน่งงาน บางคนกลัวเสียหน้าถ้าตนเองไม่สามารถปรับตัวเองได้

**ความเคยชิน** : เมื่อก่อนเคยทำแบบนี้ ก็ยังอยู่ได้ ไม่เห็นต้องเปลี่ยนแปลงอะไรเลย

**ความเกียจคร้าน** : ไม่อยากเรียนรู้อะไรใหม่ ๆ ไม่ต้องการรับภาระงานเพิ่มขึ้น แคนงานประจำยังทำแทบไม่ทันใจหัวหน้างานอยู่แล้ว

**ความเชื่อที่ผิด ๆ** : พวกที่คิดไปเองว่าการเปลี่ยนแปลงคือการลดบทบาทของตน การเปลี่ยนแปลงคือการปลดพนักงานออก การเปลี่ยนแปลงคือการจ้องจับผิด

ดังนั้นขอให้คุณปรับเปลี่ยนความคิดและทัศนคติของตนเองเสียใหม่ ต้องคิดเสมอว่าผู้ได้เปรียบคือ ผู้ที่สามารถปรับตัวเองเพื่อสร้างความพร้อมของตนเองให้ทันต่อสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา พบว่าการเปลี่ยนแปลงที่คุณมักจะเจอและจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตนเองนั้น หนีไม่พ้นเรื่อง ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

### 1. หัวหน้างานของคุณ

เกิดวันดีคืนดี หัวหน้างานของคุณลาออกไป ซึ่งทำให้คุณต้องเปลี่ยนหัวหน้างานคนใหม่ แล้วคุณจะทำอย่างไร ลาออก หรือจะทำงานอยู่ต่อ ขอแนะนำว่าคุณควรจะอยู่ทำงานต่อไป โดยคุณจะต้องเริ่มปรับตัวเองให้เข้ากับสไตล์การทำงานของหัวหน้า การเลือกที่จะทำงานกับหัวหน้างานตามแบบฉบับที่คุณเองพอใจนั้นจะ

ค่อนข้างยาก แต่การเลือกที่จะปรับตนเองให้เข้ากับนิสัย ความคิด และรูปแบบการทำงานของหัวหน้าจะง่ายกว่าการต่อต้านและไม่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานมีใช้ทางออกที่ดีที่สุด ต้องอย่าลืมว่าหัวหน้างานของคุณเป็นผู้มีหน้าที่ให้คุณให้โทษแก่คุณเองได้

ดังนั้นขอให้คุณสำรวจตัวคุณเองว่ามีพฤติกรรมหรือทัศนคติอย่างไรต่อหัวหน้างาน และสถานการณ์ระหว่างคุณกับหัวหน้างานเป็นอย่างไร ถ้าปัจจุบันสถานการณ์ยังไม่สู้ดีนัก ขอแนะนำให้คุณควรเริ่มปรับตนเองให้ทำงานร่วมกับหัวหน้างานได้อย่างมีความสุข .... อย่ามัวแต่รอให้หัวหน้างานปรับตัวเข้าหาคุณเพียงฝ่ายเดียว

## 2. เพื่อนร่วมงานที่ทำงานด้วย

หากคุณเป็นพนักงานใหม่ที่เพิ่งมาเริ่มงาน แน่ใจว่าคุณย่อมต้องปรับตนเองให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ก่อนหน้านี้ ด้วยการเข้าไปพูดคุย อาสาให้ความช่วยเหลือ หรือการให้ความร่วมมือในการทำงานใด ๆ ก็ตาม และในทางกลับกันผู้ที่เป็นพนักงานที่ทำงานอยู่ ย่อมต้องปรับตัวเองให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานใหม่ด้วย มิใช่ที่จะต้องรอให้พนักงานใหม่ปรับตัวเข้าหาคุณเพียงฝ่ายเดียว อย่าคิดว่าคุณมีกลุ่ม มีทีมของคุณ แล้วคุณจะไม่ไปยุ่งหรือหาเพื่อนสมาชิกใหม่เลย ขอให้ตระหนักไว้เสมอว่าการที่คุณมีเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น ย่อมจะเป็นการสร้างโอกาสให้คุณได้เรียนรู้วิธีการ แนวคิด และรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ จากเพื่อนของคุณเอง ดังนั้นในฐานะที่คุณเป็นพนักงานเก่า (แต่ไม่แก่) คุณควรจะเป็นเสมือนพี่เลี้ยง คอยสอนงาน ให้คำปรึกษา และชี้แนะวิธีการทำงานหรือบุคคลที่จะต้องติดต่อประสานงานด้วย

## 3. ลูกน้อง/ลูกทีมที่คุณต้องดูแลรับผิดชอบ

หัวหน้างานต้องอย่าลืมว่าผลงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นย่อมมาจากความร่วมมือร่วมแรงของลูกน้อง/ลูกทีม ซึ่ง หัวหน้างานเองควรที่จะต้องปรับตนเองให้สามารถพิชิตใจลูกน้องให้ได้ เพื่อให้ลูกน้องทำงานให้กับคุณจากใจจริง มิใช่การถูกบังคับหรือคิดว่าเป็นเพียงเพราะหน้าที่เท่านั้น การปรับตนเองให้เข้ากับลูกน้องจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจในพฤติกรรมความแตกต่างของแต่ละคน ลูกน้องแต่ละคนย่อมมีความรู้ ทักษะ และลักษณะนิสัยที่ต่างกัน ดังนั้นการปรับตนเองจะหมายรวมถึงการค้นหาเทคนิค กระบวนการ และวิธีการที่จะมอบหมายสอน ให้คำปรึกษาแนะนำ และให้รางวัลใจแก่ลูกน้องของคุณเองซึ่งจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของลูกน้องแต่ละคน

#### 4. ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

หากคุณได้รับมอบหมายให้ทำงานเพิ่มพิเศษ งานโครงการ หรืองานอะไรก็แล้วแต่ที่คุณเองยังไม่ถนัดมากนัก คุณจะทำอย่างไร...ขอแนะนำว่าอย่าต่อต้านหรือดื้อดึงไม่ยอมทำงานชิ้นนั้น ๆ แต่จงรับทำด้วยใจปรารถนาที่จะเรียนรู้และพร้อมที่จะหาประสบการณ์ใหม่ ๆ จงตระหนักไว้เสมอว่าประสบการณ์หรืองานที่คุณเองทำอยู่ในแต่ละวันนั้นจะสะท้อนถึงมูลค่าและค่าตัวของคุณเองในอนาคตข้างหน้า ดังนั้นคุณควรเตรียมความพร้อมที่จะปรับตัวให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ ด้วยการศึกษาระบบงานหรือเนื้อหาขอบเขตงาน ค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติม ถามผู้รู้หากคุณยังไม่เข้าใจ วางแผนเพื่อเตรียมการที่จะเริ่มลงมือปฏิบัติ และลงมือปฏิบัติตามแผนที่คุณกำหนด รวมทั้งการตรวจสอบและติดตามผลการทำงานของคุณ เพียงเท่านี้คุณเองย่อมสามารถปรับตัวให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามที่หัวหน้างานคาดหวังไว้

#### 5. ระบบงานขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป

หลายต่อหลายคนต่อต้านหรือไม่เห็นด้วยกับระบบงานที่องค์กรได้นำมาใช้ เพียงเพราะเคยชินหรือไม่อยากเพิ่มภาระงานให้มากขึ้น เช่น กรณีที่บริษัทนำแบบฟอร์มประเมินผลใหม่มาใช้ หลายคนต่อต้านเพราะต้องกรอกข้อมูลเพิ่มขึ้น มีการเก็บข้อมูลในการวัดผลงานมากขึ้น จึงทำให้เกิดพฤติกรรมไม่ยอมปฏิบัติตาม เพียงเพราะคิดว่าเมื่อก่อนเคยทำแบบนี้ก็ไม่เห็นมีปัญหาอะไร ทำไมต้องทำอะไรให้ยุ่งยากหรือการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์ใหม่มาใช้ ซึ่งบางคนอาจไม่เห็นด้วยเพราะยุ่งวุ่นวายต้องมาเรียนรู้วิธีการและระบบคอมพิวเตอร์ใหม่

พบว่าความคิดเหล่านี้บ่งบอกว่าคุณเป็นคนหัวโบราณ ยึดติดแต่รูปแบบเดิม ๆ ไม่คิดที่จะพัฒนาให้งานดีขึ้น เพียงเพราะคิดว่าตอนนี้ไม่เห็นจะมีปัญหาอะไรเลย จงอย่าลืมว่า ตอนนี้อาจไม่มีปัญหาแต่อนาคตไม่แน่ ผู้ได้เปรียบคือผู้เตรียมการให้พร้อมรับกับการสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ อย่าเป็นคนประเภทที่ว่า วัวหายแล้วล้อมคอก ดังนั้นคุณควรปรับตัวให้ปฏิบัติตามเกณฑ์หรือวิธีการที่องค์กรได้พยายามนำมาใช้ ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตาม การต่อต้านหรือไม่ทำตามนั้นไม่เกิดผลดีต่อตัวคุณเองอย่างแน่นอน

ดังนั้น "การปรับตนเอง" จะทำให้คุณมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ ชีวิตมีสีสันและรสชาติมากขึ้น เพราะคุณจะต้องพยายามหาเทคนิค กลวิธี รูปแบบ และกระบวนการต่าง ๆ ในการปรับตัวของคุณเองให้เข้ากับบุคคล ลักษณะงาน และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป หากคุณปรับตนเองได้ ผลที่ตามมาก็คือความสุขและความสนุกในชีวิตการทำงานของคุณ

แผนงานประจำเดือน \_\_ ธันวาคม 2553 \_\_

MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
		1	2	3	4	5 วันพ่อ แห่งชาติ
6 วันหยุด ชดเชย	7	8	9	10 วันรัฐธรรมนูญ	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25 วันคริสต์ มาส	26
27	28	29	30	31 วันสิ้นปี	1 วันขึ้นปีใหม่	2

## งานประจำเดือนธันวาคม 2553

1. เข้าเยี่ยมลูกค้าสำคัญ 4 ราย ที่จังหวัดเชียงใหม่
2. เข้าเยี่ยมลูกค้าสำคัญ 3 ราย ที่จังหวัดภูเก็ต และ 2 ราย ที่หาดใหญ่
3. เข้าเยี่ยมลูกค้าสำคัญ 2 ราย ที่จังหวัดขอนแก่น
4. ประชุมเรื่องการเก็บเงินของ collector วันศุกร์ที่ 10 ธ.ค. 2553 เวลา 9.00-12.00 น.
- 5.ฉลองวันเกิดครบรอบ 60 ปีของคุณแม่ในวันที่พฤหัสบดีที่ 16 ธ.ค. 2553  
งานเริ่มเวลา 17.00 น.
6. เข้ารับการฝึกอบรมเรื่อง หัวหน้างาน ในวันอังคารที่ 14 ธ.ค. 2553 เวลา 13.00-16.00 น.
7. ร่วมงาน " แซนตำมะหมา " ในช่วงวันคริสตมาส วันศุกร์ที่ 24 – วันอาทิตย์ที่ 26 ธ.ค.2553  
เวลา 10.00-19.00 น.
8. เตรียมสอบวิชาการบริหารการเงิน ในคอร์ส ป.โท วันพุธที่ 15 ธ.ค.2553  
เวลา 18.30-20.30 น.
9. พาครอบครัวไปพักผ่อนชายทะเลในวันหยุดสุดสัปดาห์ (สัญญาประจำทุกเดือน)
10. นัดประชุมประจำเดือน ธ.ค.กับทีมขาย
11. นัดเจรจาตกลงเรื่องการซื้อขายในงบประมาณปี 2554 กับหน่วยงานราชการ
12. ลูกค้าสำคัญที่พิษณุโลกเชิญไปร่วมงานส่งท้ายปีเก่า ต้อนรับปีใหม่ในวันเสาร์ที่  
25 ธ.ค.2553
13. นัดประชุมกับฝ่ายการตลาดเรื่อง การปรับราคาใหม่ในปี 2554
14. นัดลูกค้ารายสำคัญ 2 ราย ในกรุงเทพฯ เจรจาเรื่อง การซื้อขายผลิตภัณฑ์ ในปี 2554  
(ลูกค้าทั้ง 2 รายจะว่างแค่วันช่วงเช้า 9.00 – 12.00 น. เท่านั้น)
15. เป็นพิธีกรในงานแต่งงานของเพื่อนสนิทในวันพุธที่ 1 ธันวาคม 2553

## การวางแผน

การวางแผน เป็นภารกิจอันดับแรกที่มีความสำคัญของกระบวนการจัดการที่ดี เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน คาดการณ์ไปล่วงหน้าและกำหนดแนวทางที่คาดว่าจะดีที่สุดโดยผ่านกระบวนการคิดก่อนทำเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างได้ผล

การวางแผน คือ ความพยายามที่เป็นระบบเพื่อตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับอนาคตเพื่อให้องค์การบรรลุผลที่ปรารถนา

การวางแผน ต้องวิเคราะห์สถานการณ์ (5W1H)

1. W – Who - ใคร
2. W – What - อะไร
3. W – Where - ที่ไหน
4. W – When – เมื่อไร
5. W – Why – ทำไม
6. H – How – อย่างไร

### ความสำคัญของการวางแผน (Significance of planning)

1. เป็นการลดความไม่แน่นอนและปัญหาความยุ่งยากซับซ้อนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
2. ทำให้เกิดการยอมรับแนวคิดใหม่ๆ เข้ามาในองค์การ
3. ทำให้การดำเนินการขององค์การบรรลุตามเป้าหมายที่ปรารถนา
4. เป็นการลดความสูญเปล่าของหน่วยงานที่ซับซ้อน
5. ทำให้เกิดความแจ่มใสชัดในการดำเนินงาน ไม่มีองค์การใดที่ประสบความสำเร็จได้โดยปราศจาก

การวางแผน

ดังนั้นการวางแผนจึงเป็นภารกิจอันดับแรกที่มีความสำคัญของกระบวนการจัดการที่ดี

การวางแผนมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภทหลัก ๆ ดังนี้

*ประเภทที่ 1* การวางแผนเพื่ออนาคต เป็นการวางแผนสำหรับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหรือกำลังจะเกิดขึ้น บางอย่างเราไม่สามารถควบคุมสิ่งนั้นได้เลย แต่เป็นการเตรียมความพร้อมของเราสำหรับสิ่งนั้น

*ประเภทที่ 2* การวางแผนเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เป็นการวางแผนเพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อสภาพที่ดีขึ้น ซึ่งเราสามารถควบคุมผลที่เกิดในอนาคตได้ด้วยการเริ่มต้นเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ปัจจุบัน

ประเภทของการวางแผน แยกออกตามแนวความคิดพื้นฐานโดยใช้มิติต่างๆ เป็นเกณฑ์ดังนี้

1. จำแนกตามเวลา
  - 1.1) การวางแผนระยะสั้น
  - 1.2) การวางแผนระยะปานกลาง

- 1.3) การวางแผนระยะยาว
2. จำแนกตามระดับการจัดการ
  - 2.1) การวางแผนกลยุทธ์
  - 2.2) การวางแผนบริหาร
  - 2.3) การวางแผนปฏิบัติการ
3. จำแนกตามระดับโครงสร้างการบริหารประเทศ
  - 3.1) แผนระดับชาติ
  - 3.2) แผนระดับภาค
  - 3.3) แผนระดับท้องถิ่น
4. จำแนกตามหน้าที่การงาน
  - 4.1) การวางแผนด้านการผลิต
  - 4.2) การวางแผนด้านบุคลากร
  - 4.3) การวางแผนด้านการตลาด
  - 4.4) การวางแผนด้านการเงิน

ลักษณะของแผนที่ดี (Requirements of good plan) มีลักษณะดังนี้

1. แผนควรจะมีลักษณะที่เฉพาะมากกว่าจะมีลักษณะกว้างหรือกล่าวทั่วๆ ไป
2. แผนควรจำแนกตามความแตกต่างระหว่างสิ่งที่รู้และสิ่งที่ยังไม่รู้ให้ชัดเจน



3. แผนควรมีการเชื่อมโยงอย่างเป็นเหตุผลและสามารถนำไปปฏิบัติ
4. แผนจะต้องมีลักษณะยืดหยุ่นและสามารถปรับพัฒนาได้
5. แผนจะต้องได้รับการยอมรับจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง

#### ลำดับขั้นในกระบวนการวางแผน

1. การกำหนดวัตถุประสงค์
2. พัฒนาข้อตกลงที่เป็นตัวกำหนดขอบเขตในการวางแผน
3. พิจารณาข้อจำกัดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการวางแผน
4. พัฒนาทางเลือก
5. ประเมินทางเลือก เพื่อเลือกสิ่งที่เป็นไปได้สูงสุด
6. เปลี่ยนแปลงแผนสู่การปฏิบัติ

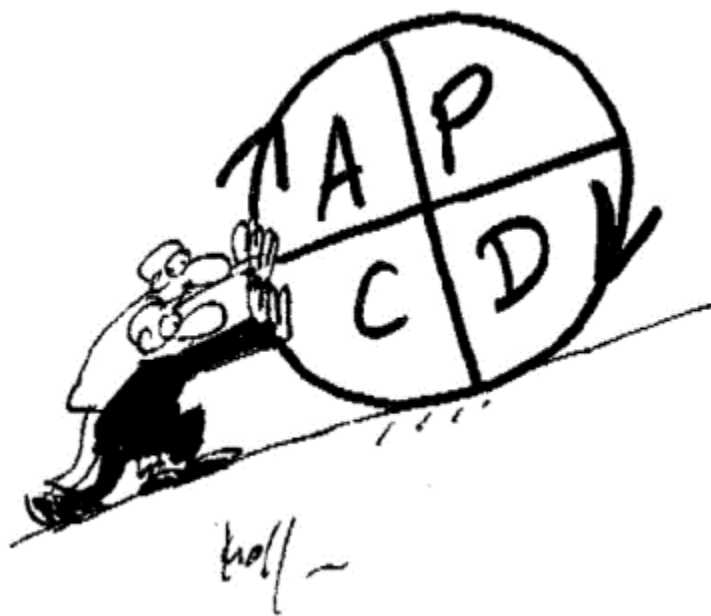
#### ชนิดของแผน

ในปัจจุบันผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ (Vision) กว้างไกลและมีความสำนึกในเรื่องของส่วนรวม มีปณิธาน คือ การตั้งความปรารถนาหรือความมุ่งหวังที่จะทำประโยชน์แก่ส่วนรวม ควบคู่ไปกับการวางแผนในลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. *วัตถุประสงค์ (Objective)* คือ จุดมุ่งหมายปลายทางที่องค์การต้องการหรือเกิดจากความประสงค์ของผู้ถือหุ้นและพนักงาน วัตถุประสงค์เป็นตัวกำหนดความต้องการอย่างกว้างๆ
2. *กลยุทธ์ (Strategy)* คือ การวางแผนหลักเพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์การว่าควรหรือไม่ควรดำเนินการอะไรบ้างเพื่อให้เกิดผลดีที่เป็นข้อได้เปรียบ
3. *นโยบาย (Policy)* คือ หลักการที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติ

4. *แผน (Plan)* คือ แนวทางหรือวิธีการหรือกลุ่มของแผนงานรวมโครงการและกิจกรรมต่างๆ
5. *แผนงาน (Program)* คือ แผนที่รวมนโยบายหรือวิธีปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน มาตรฐานงานและส่วนประกอบอื่นๆ เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์
6. *โครงการ (Project)* คือ กลุ่มของกิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน อาจเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเฉพาะคราวมีช่วงเวลาการดำเนินงานที่แน่นอน
7. *วิธีปฏิบัติงาน (Procedure)* คือ มีลักษณะเป็นแผนที่บ่งให้เห็นถึงระเบียบที่กำหนดไว้ในกา  
รดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องรวดเร็ว
8. *วิธีการทำงาน (Method)* คือ มีรายละเอียดมากกว่าวิธีการปฏิบัติงาน เปรียบเสมือนคู่มือหรือเครื่องมือที่เป็นสื่อในการทำงานแต่ละประเภทให้ประสบความสำเร็จ
9. *มาตรฐานงาน (Standard)* คือ เกณฑ์ที่ใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดว่ามีการพัฒนาตาม  
แผนที่วางไว้หรือไม่ โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับแผนที่คาดไว้ว่าตรงกันหรือไม่ มาตรฐานงานวัด  
ได้ในรูปของคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน ต้นทุน และเวลาที่ใช้
10. *งบประมาณ (Budget)* คือ แผนงานที่บอกถึงความสัมพันธ์ของกิจกรรมรวมเวลาและค่าใช้จ่าย  
แสดงออกเป็นตัวเลข

## วงจรของการวางแผนงาน P-D-C-A



การวางแผนงานเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน

ประกอบด้วย การวางแผน – ปฏิบัติ – ตรวจสอบ – ปรับปรุงการดำเนินงาน

การดำเนินกิจกรรม P-D-C-A อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนเรื่อยๆ ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

Plan หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง / กำหนดเป้าหมาย / วัตถุประสงค์ การกำหนดมาตรฐาน เกณฑ์มาตรฐาน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแผนหรือไม่ การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะการดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้

Do หมายถึง การปฏิบัติตามแผน การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดก่อนที่จะปฏิบัติจริง ต้องศึกษาข้อมูล และเงื่อนไขต่างๆ ทราบวิธีการและขั้นตอน การปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึก ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

Check หมายถึง การประเมินแผน/ตรวจสอบ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ การติดตาม ตรวจสอบ และการประเมินปัญหาเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของงาน ในการประเมินสามารถทำได้เอง เป็นลักษณะของการประเมินตนเอง

Act หมายถึง การปรับปรุง การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการได้ทำการตรวจสอบแล้วแก้ไขแบบเร่งด่วน เฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ การปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะ เป็นขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพก็จะเกิดขึ้น ดังนั้น วงจร PDCA จึงเรียกว่า วงจรบริหารงานคุณภาพ

องค์กรย่อมมีวงจร PDCA อยู่หลายๆวง วงใหญ่ที่สุด คือ วงที่มีวิสัยทัศน์ และ

แผนยุทธศาสตร์ขององค์กร เป็น P

การปฏิบัติงานของหน่วยงาน เป็น D

การกำกับ ติดตาม ตรวจสอบในองค์กร เป็น C

และการแก้ไขปัญหาหรือการปรับแผนในแต่ละปี เป็น A

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

## ลักษณะของกลุ่มทำงานที่มีความสัมพันธ์อันดี

การศึกษาเรื่องลักษณะของกลุ่มทำงานที่มีความสัมพันธ์อันดีในที่นี้เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจ และค้นหาแนวทาง สร้างเสริม ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหน่วยงานที่ตนเอง เป็นสมาชิกตามบทบาทหน้าที่ของตนในหน่วยงานนั้นๆ คำว่า “ลักษณะของกลุ่มงาน” ที่กล่าวถึงในที่นี้มุ่งเน้นที่พฤติกรรม การกระทำ การปฏิบัติต่อกัน และ กันของผู้ทำงานร่วมกลุ่ม ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญดังต่อไปนี้

### 1. มีการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย

บุคคลส่วนใหญ่มักต้องการมีส่วนร่วมในกลุ่มที่ตน เป็นสมาชิกซึ่ง การทำงานร่วมกัน แบบประชาธิปไตย จะสนองความต้องการ นี้ได้ โดยที่ทุกคนต่างมีสิทธิมีเสียง ในการแสดงความคิดเห็น ต่องาน รับฟัง ความคิดเห็น ของกันและกัน และเคารพใน มติของ เสียงส่วนใหญ่ซึ่งจาก ผลการศึกษาวิจัย ของเลอวิน นักจิตวิทยา กลุ่มทฤษฎีสนาม พบว่า การทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย ช่วยให้กลุ่มมีความร่วมมือ และงานสำเร็จดีกว่า กลุ่มเผด็จการ หรือกลุ่มเสรีนิยม จึงกล่าวได้ว่าการทำงานร่วมกัน แบบประชาธิปไตย ช่วยเสริมสร้าง มนุษยสัมพันธ์ ในหน่วยงานได้

### 2. มีความไว้วางใจ และเชื่อในความสามารถซึ่งกันและกัน

บุคคลทั่วไปมักต้องการความเชื่อถือไว้วางใจ จากผู้อื่น ดังนั้นในการทำงานร่วมกันทุกคน ควรต้องให้ความไว้วางใจซึ่งกัน และกัน ให้เกียรติ และเชื่อถือในความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ไม่เข้าไป ก้าวก่ายถ้าเขาไม่ขอความช่วยเหลือ การก้าวก่าย เกินหน้าที่ มักก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง สร้างผลเสียต่องานมากกว่าผลดี

### 3. มีการติดต่อสื่อสารที่ดีในหน่วยงาน

มนุษย์ทุกคน มักต้องการ ความชัดเจน ในงาน และต้องการความสบายใจในการอยู่ร่วมกันด้วย ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดี นอกจาก ช่วยสร้าง ความเข้าใจใน งานร่วมกัน แล้วยังช่วยเสริมความสัมพันธ์ส่วนตัว กันด้วย ถ้ากลุ่มมี การติดต่อสื่อสาร ที่ดีจะมี ส่วนส่งเสริม ทั้งประสิทธิภาพของงาน และการอยู่ร่วมกัน ในกลุ่มทำงานที่ดีนั้น มักใช้การ สื่อสารสองทาง หรือหลายทาง มากกว่า สื่อสารทางเดียว คือให้มีการตอบโต้ อภิปราย แสดงความเห็น หรือซักถามข้อสงสัยร่วมกันมากกว่าที่จะรับคำสั่ง หรือรับฟังความคิดอยู่ข้างเดียว ขณะเดียวกันในการใช้ภาษา เพื่อสื่อสารไม่ว่า จะเป็นการพูดหรือเขียน ก็ให้เป็นไปตามทางสร้างสรรค้ให้เกิดผลดีต่อกัน และกัน

### 4. มีการช่วยเหลือกันในขอบเขตที่เหมาะสม

ในการทำงาน และอยู่ร่วมกันในกลุ่ม ถ้าทุกคนพร้อมต่อ การเป็นผู้ให้ ย่อมทำให้เกิด ความสุขในกลุ่มได้ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน จัดว่าเป็นการให้อีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึก เป็นมิตร ซาบซึ้งใจ พึงพอใจ และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน แต่ทั้งนี้ต้องเป็นการให้ในขอบเขตที่เหมาะสม เช่น ให้เมื่ออีกฝ่ายต้องการความช่วยเหลือ ให้โดยไม่มีผลกระทบในทางเสียหาย ต่องานส่วนรวม หรือช่วยเหลือโดย เลือกรักที่รักมากที่สุด คือขาดความยุติธรรม ซึ่งบางทีนำไปสู่การแตกสามัคคีหรืออิจฉาริษยา กันในหน่วยงาน การช่วยเหลือกัน ในขอบเขตที่เหมาะสม ไม่ว่าจะ อยู่ในสถานะ ของผู้บังคับบัญชา ผู้ถูกระดับเดียวกัน หรือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ก็ยอมนำมาซึ่งการอยู่ร่วม กันโดยราบรื่นสงบสุข

### 5. มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ

การทำงานร่วมกันโดยหลายคนนั้น ถ้ามีทีมงาน (team work) ที่เหมาะสม คือ มีระบบงานที่ดี มีสายงานบังคับบัญชาที่ชัดเจน ทุกคน รู้บทบาทหน้าที่ และมี ขอบข่ายงานที่กำหนดเด่นชัด การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีขั้นตอน และมีการร่วมมือประสานงานกัน เป็นอย่างดี มักส่งผลให้งานสำเร็จ และมี ความสัมพันธ์อันดีต่อกันด้วย

## 6. มีการร่วมมือที่ดี

การร่วมมือ เป็นพฤติกรรมของกลุ่ม ที่มีลักษณะ ไปในทาง เดียวกันของสมาชิกกลุ่ม คือแต่ละบุคคลจะได้รับ ความสำเร็จ ตามจุดมุ่งหมายก็ต่อเมื่อกลุ่มได้รับความ สำเร็จ ดังนั้นจึงจัดได้ว่า ในการทำงานร่วมกันนั้น ถ้าทำให้ทุกคน ร่วมมือกัน ทำเพื่อให้กลุ่ม ทำงานสำเร็จได้ ก็จัดว่า กลุ่มดังกล่าวมีความสามัคคี และมีความ สัมพันธ์อันดีต่อกัน วิธีนี้จะเป็นที่ยอมรับ ของนักจิตวิทยา มากกว่า การแข่งขัน เนื่องจากในกระบวนการของการแข่งขันนั้น เมื่อฝ่ายหนึ่งได้ อีกฝ่ายหนึ่งจะเสีย แม้บางครั้งการแข่งขันอาจทำให้ผลงาน ของกลุ่มดีขึ้น แต่ในแง่ของสัมพันธภาพมักเสียไป

## 7. ผู้มาร่วมกลุ่มทำงานมีลักษณะที่เอื้อต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ในการทำงานร่วมกัน ถ้าผู้มาร่วมกลุ่มทำงานมีลักษณะบางประการ ที่เอื้อต่อการมี มนุษยสัมพันธ์ ที่ดี คือมีลักษณะส่วนตัว ที่พร้อมอยู่แล้ว ก็ย่อมส่งผลให้การทำงาน กลุ่มเป็นไปด้วยไมตรีอันดี เช่นสมาชิกกลุ่มมีความสนใจในการทำงานนั้น รู้สึกมีส่วนร่วมในกลุ่ม รู้วิธีดำเนินงานกลุ่ม ฐานะนโยบาย และเป้าหมายของงาน มีความเป็น กันเอง คบคนง่าย มีลักษณะให้กำลังใจผู้อื่น ฯลฯ ด้วยลักษณะของสมาชิกกลุ่มดังกล่าวนี้ มักส่งผลให้เกิด มนุษยสัมพันธ์ อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

ลักษณะ 7 ประการของกลุ่มทำงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีดังกล่าว จะเห็นได้ว่ามีทั้งส่วนที่เป็นรูปแบบของการทำงานร่วมกัน และส่วนที่เป็นลักษณะส่วนตัวของผู้มาร่วมกลุ่มทำงาน ในส่วนที่เป็นรูปแบบการทำงานเช่น มีการทำงานร่วมกัน แบบประชาธิปไตย มีความไว้วางใจ และเชื่อในความสามารถ มีการติดต่อสื่อสารที่ดีในหน่วยงาน มีการช่วยเหลือกันในขอบเขต ที่เหมาะสม มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ และมีการร่วมมือที่ดี สำหรับส่วนที่เป็น ลักษณะส่วนตัวของผู้มาร่วมกลุ่มทำงานนั้น จัด เป็นปัจจัยสำคัญมากที่จะช่วย ให้ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อร่วมงาน เป็นไปด้วยดีหรือไม่ ได้แก่ความคิด จิตใจ เจตคติ บุคลิกภาพส่วนตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ กันว่าสิ่งเหล่านี้ มีอิทธิพลมากต่อความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม แต่อย่างไรก็ตามลักษณะดังกล่าว นักจิตวิทยามีความเชื่อว่า สามารถปรับเปลี่ยนพัฒนาได้ ถ้าบุคคลมีความตั้งใจจริง ผู้ทำงานร่วมกันจึงถือเป็น ความรับผิดชอบที่จะต้องปรับเปลี่ยนพัฒนาตน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหน่วยงาน

## เกมล่าลายเซ็น

จงบันทึกคำตอบลงในช่องว่างและให้เจ้าของคำตอบลงลายเซ็นกำกับในแต่ละช่องของคำตอบ

ชื่อผู้ร่วมแข่งขัน \_\_\_\_\_ เวลาแล้วเสร็จ \_\_\_\_\_

อยู่คอนโดมิเนียม	เป็นคนภาคกลาง	ชอบเค้กช็อกโกแลต	ยังเป็นโสด	ชอบสีฟ้า
ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น
สวมสร้อยคอ	ผู้ที่เลี้ยงแมว	เป็นลูกคนเดียว	ชอบเล่นแบดมินตัน	ทำงานมากกว่า 2 ปี
ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น
ผู้ที่เกิดวันพุธ	รูปร่างสูงที่สุด	ผมสั้นที่สุด	ชอบกินเนื้อวัว	ใช้มือถือ NOKIA
ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น
ผมยาวที่สุด	อายุน้อยที่สุด	ชอบว่ายน้ำ	ผู้ที่เลี้ยงสุนัข	รูปร่างเตี้ยที่สุด
ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น
น้ำหนักน้อยที่สุด	โทรศัพท์ระบบ AIS	ชอบฟังเพลงสากล	อายุมากที่สุด	ชอบกินผัก
ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น
ผู้ที่ผิวคล้ำที่สุด	ชอบปลูกต้นไม้	ใส่คอนแทคเลนส์	ชอบดื่มกาแฟ	น้ำหนักมากที่สุด
ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น	ลายเซ็น



## เคล็ดลับ 6 ประการ ที่จะช่วยให้คุณ เป็นที่ชื่นชอบของบุคคลอื่น ๆ

### 1. การสนใจในตัวบุคคลอื่น

มีคำกล่าวไว้ว่าถ้าเรามีความสนใจในตัวบุคคลอื่นแล้วเราอาจจะหาเพื่อนใหม่ได้ภายใน 2 เดือน แต่ถ้าหากเราจะหาเพื่อนใหม่ โดยการจูงใจให้เขามาสนใจในตัวเรา อาจจะต้องใช้เวลามากกว่า 2 ปี เรา จะสังเกตได้ว่าบุคคลผู้เป็นที่รักใคร่ของคนทั่วไปนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีความสนใจในตัวบุคคลอื่น ดังนั้นถ้าเราอยากเป็นที่รักใคร่ของผู้อื่น จึงต้องรู้จักแสดงความสนใจในตัวบุคคลอื่นอาจจะโดยการไต่ถาม สารทุกข์สุขดิบส่งการ์ดอวยพรหรือของขวัญให้เขาในวันเกิด หรือเทศกาลสำคัญๆ ส่งบทความ การ์ตูน หรือสิ่งอื่น ๆ ที่คิดว่าน่าสนใจให้แก่เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในที่ทำงานโดยอาจจะส่งทาง E-mail ก็ได้และเมื่อ เพื่อนร่วมงานมีปัญหาก็ควรเสนอตนเองช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ

### 2. การยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

บุคคลที่จะเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นมากที่สุด และนานที่สุดก็คือ บุคคลที่มีใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอ เมื่อเราพบปะกับบุคคลเช่นนี้เราจะรู้สึกที่เกิดความรัก ความนับถือขึ้นมาทันที ทั้งๆ ที่เรา อาจจะยังไม่เคยรู้จักเขามาก่อนเลยก็ตามและจะสังเกตได้ว่าหัวหน้าที่มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีผลต่อ จิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างประหลาด ใบหน้าที่ยิ้มแย้มจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเกรงใจ ความกระตือรือร้นและความขยันขันแข็งมาเองโดยมิต้องใช้อำนาจบังคับแต่อย่างใด แต่การยิ้มในที่นี้ ก็ ต้องเป็นการยิ้มอย่างเต็มอกเต็มใจ ยิ้มอย่างเปิดเผย มิใช่แสร้งยิ้มชั่วคราว ชั่วคราวเพื่อหาประโยชน์ เพราะ การยิ้มเช่นนั้นจะไม่ทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ที่ได้พบเห็นเลย

### 3. การจำชื่อบุคคลต่าง ๆ

คนเราย่อมสนใจและพึงพอใจในชื่อของตนเองมากกว่าชื่อใด ๆ ในโลก ดังนั้นการการที่เรา สามารถจำชื่อบุคคลอื่นได้ และสามารถเรียกชื่อเขาได้ อย่างถูกต้องจะทำให้เขาเกิดความภาคภูมิใจและ คิดว่าเราระลึกถึงความสำคัญของเขาอยู่เสมอเขาจะเกิดความพอใจ และจดจำเราได้ตลอดไปเช่นเดียวกัน

#### 4. การเป็นผู้ฟังที่ดี

บุคคลที่เราสนทนาด้วยนั้นย่อมสนใจในตัวของเขาและความต้องการของเขา ดังนั้นถ้าเราปรารถนาจะเป็นที่รักใคร่ของบุคคลอื่นก็ต้องรู้จักเป็นผู้ฟัง ที่ดีด้วยการสนใจในเรื่องที่บุคคลอื่น พูดไม่พูดขัดคอขึ้นมา ในขณะที่คู่สนทนา ยังพูดไม่จบพยายามตั้งใจ ให้เขาสนทนาในเรื่องที่เขาสบายใจและควรสนับสนุนหรือชมเชยคู่สนทนาเป็นครั้งคราว

#### 5. การพูดในเรื่องที่ผู้ฟังสนใจ

เดล คาร์เนกี เคยกล่าวไว้ว่าถ้าเราปรารถนาจะสร้างความนิยมขึ้นในตัวเองแล้วจงสนทนาแต่ในเรื่องที่อยู่ในความสนใจของคู่สนทนา ดังนั้นเมื่อเราต้องการเป็นที่รักใคร่ชอบพอบของบุคคลอื่นเราก็ต้องรู้ว่าคู่สนทนาของเรา สนใจในเรื่องอะไรและต้องพยายามแสวงหาข้อมูลจากที่ต่าง ๆ แต่ไม่จำเป็นว่าเราจะต้องรู้ข้อมูลทุกอย่างทั้งหมด ในบางเรื่องเรารู้เพียงแต่จะกล่าวนำหรือคอยรับฟังก็เพียงพอแล้ว

#### 6. การรู้จักยกย่องบุคคลอื่น

นักจิตวิทยาหลายท่านกล่าวไว้ว่าความปรารถนาอันแรงกล้าอย่างหนึ่งของมนุษย์ ก็คือความปรารถนาที่จะได้รับคำสรรเสริญ คนเราต้องการได้รับคำยกย่องจากผู้ที่เราติดต่อด้วย ต้องการให้ผู้อื่นรู้ว่าเรามีความสำคัญ และต้องการให้เพื่อนของเรายกย่องสรรเสริญเราอย่างเต็มอกเต็มใจ และชมเชยเราในทุกโอกาสที่จะทำได้ ดังนั้นเมื่อเราปรารถนาจะเป็นที่ชอบพอบของบุคคลอื่น เราก็ต้องปฏิบัติต่อคนอื่นเช่นเดียวกับที่เราต้องการให้คนอื่นปฏิบัติต่อเรา นั่นก็คือการระลึกถึงความสำคัญของผู้อื่นในทุกโอกาสการทำงานทุกอย่างย่อมมีอุปสรรคทั้งสิ้น แต่ถ้าหากว่าพวกเราทุกคนรู้จักสร้างความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน และนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์แล้ว เราก็จะสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## วิธีการที่ทำให้ผู้อื่นชื่นชอบด้วยความจริงใจ

1. เอาใจใส่อย่างแท้จริงต่อผู้อื่น
  - 1.1 อะไรที่เขาชอบ / ไม่ชอบ
  - 1.2 จะช่วยให้เขาได้สิ่งที่เขาต้องการได้อย่างไร โดยที่เราไม่เดือดร้อน
  - 1.3 ปัญหาของเขาคืออะไร จะช่วยเขาปัญหาของเขาได้อย่างไรโดยเราไม่เดือดร้อน
2. ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ ในทุกสถานการณ์อย่างพอเหมาะพอควร
  - 2.1 มองตาที่พูดด้วย มองด้วยจิตใจที่แจ่มใสเบิกบานตามสถานการณ์
  - 2.2 อย่าเสียเวลาคิดถึงเรื่องไม่สบายใจ หรือ คนที่ไม่ชอบ
3. จำชื่อของบุคคลที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องให้ได้
  - 3.1 ชื่อ นามสกุล ครอบครัว / เรียนหนังสือ
  - 3.2 ที่ทำงาน
  - 3.3 แนวคิดทางการเมือง
4. เป็นนักฟังที่ดี สนับสนุนให้เขาพูด-คุยเรื่องที่เขาชอบ
  - 4.1 ถามเขาเป็นระยะๆ ขณะฟัง ถ้าไม่เห็นด้วย (ถ้าทำอย่างนี้ผลจะเป็นอย่างไร)
  - 4.2 อย่าขัดคอ อย่าด่วนใช้หลักการมันอาจจะเป็นอย่างนั้นก็ได้
  - 4.3 ให้ความเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น ยอมรับความแตกต่างทางความเห็น
  - 4.4 คนส่วนมากมักจะพูดสิ่งที่เป็นปัญหาของเขา ความต้องการของเขา

5. ถ้าจำเป็นต้องพูด ให้พูดเรื่องที่เขาสนใจ

5.1 สิ่งมีค่าสูงสุด ภูมิใจสูงสุด ของเขาคือใคร อะไร พยายามคุยเรื่องนั้น

5.2 หลีกเลียงเรื่องที่ต้องโต้แย้งกัน แสวงจุดร่วม สงวนจุดต่าง

6. การให้เขาเกิดความรู้สึกว่าเขามีความสำคัญในสิ่งที่เขาทำ และต้องชมด้วยจริงใจ

6.1 ใจเขา/ใจเรา ชอบ/ไม่ชอบ อย่าทำ ออกเขา/ออกเรา

6.2 หลายคนเชื่อว่า เขามีอะไรมากกว่าเหนือกว่า ดีกว่า ผู้อื่น ชวนคุยสิ่งนั้น

6.3 ชื่นชม ความสามารถของผู้อื่นอย่างจริงใจ



## ทายนิสัยจากการทักทาย

### 1. ประเภทขี้มและสบตา

คนที่ขี้มและสบตาเสมอ เวลาทักทายนั่น ขอบอกเลยว่าเค้าเป็นคนที่มีมันสุดๆ อยากทำอะไรก็ทำ ไม่เคยแคร์สายตาของคนรอบข้างเลยประมาณว่าใครจะว่ายังไงก็ช่าง ฉันไม่สนใจอยากทำก็ทำเลย อย่างมาพูดให้เสียเวลาไม่มีสิ่งไหนที่จะทำให้เสีย Self ได้เลยแม้แต่ชนิดเดียวที่สำคัญเค้าเป็นคนที่มองโลกในแง่ดี สดใส ร่าเริง อารมณ์ดี มองอะไรก็ดูจะเข้าท่าเข้าทางไปซะหมด มีความเป็นมิตรกับคนรอบข้างเสมอและยังเป็นคนที่ทำอะไรด้วยตัวเอง โดยไม่กลัวอะไรทั้งสิ้น แหม! เก่งจังเลยนะ

### 2. ประเภทหลบสายตา

ใครที่มักจะหลบสายตาในขณะที่ทักทายหรือถูกแนะนำให้รู้จักแสดงว่าเป็นคนที่ค่อนข้างเก็บตัวอยู่คนเดียว รักสงบไม่ชอบสูงส่งกับใครชอบที่จะอยู่ในโลกส่วนตัวของเขาเองมากกว่า ถ้าจะชวนไปงานเฮฮา Party หรืองานที่จะต้องพบปะผู้คนมากมาย ขอบอกได้เลยว่า "Say No" แน่ ๆ อย่าเสียเวลาจะดีกว่านะ เพราะถึงจะพยายามจะยั้งจะยอสักแค่ไหนก็ไม่สำเร็จหรอกนะจะบอกให้ แหม! ก็ความมั่นใจในตัวเองของเค้า แทบจะไม่มีเออะเลยหรืออาจจะมีเลยก็ว่าได้นะ ทำอะไรแต่ละทีก็กลัวไม่กล้าที่จะผิดไม่กล้าที่จะตัดสินใจ ประเภทเจ้าตัวมักจะตีตนไปก่อนไข้ คิดเองไปต่าง ๆ นานาว่ามันจะเป็นอย่างนั้นจะเป็นอย่างนั้นและยังกลัวที่จะปล่อยไก่ตัวเบ้อเร่อต่อหน้าคนอื่น

### 3. ประเภทที่ขี้อายสุด

สำหรับคนที่ขี้อายจนแทบหาที่มุดเข้าไปหลบก็บอกให้รู้เลยว่าคุณเป็นคนที่มีความ romantic มากมักจะใช้เวลาว่างๆ คิดเพ้อฝันเรื่องต่างๆ จินตนาการในหัวสมองของเขาเต็มไปหมด(บางคนเป็นเอามากวันๆ ไม่มีอะไรทำนั่งเหม่อลอย)แหม! มีความสุขซะจริง ๆ แถมยังมีความละเอียดอ่อนและ Sensitive ต่อสิ่งใดๆ หรือเรื่องราวต่างๆ ที่มากระทบโดนหัวใจเข้าอย่างจัง เรียกว่ามีทั้งความอ่อนโยน อ่อนไหวต่อสิ่งต่างๆ ได้ง่ายซะใครพูดถูกจุดก็ทำให้หลงรักได้ง่าย ๆ เลยทีเดียว ข้อสำคัญคือมีความจริงจังรักใคร่รักจริงนะ ระวังถ้าใครได้คบด้วยไม่มีผิดหวังแถมไม่มีวันหลอกให้รักแล้วก็จากไป หรือรักเดียวใจเดียวแต่หลายคนแน่นอน แหมยังเป็นคนที่เจ้าระเบียบนิดๆ และขยันขันแข็งอีกด้วยนะ

#### 4. ประเภทที่เงินแต่ควบคุมอารมณ์

คนที่มักจะเป็นแต่ Act ควบคุมอารมณ์เอาไว้ให้เป็นปกติ ดูเหมือนอะไรใครเงินกันเล่า ไม่ได้เงินสักหน่อย ประเภทว่ายังงัยก็ปฏิเสธหัวชนฝา จะยอมรับง่าย ๆ ได้ยังงัยจริงมัย และนอกจากนี้ ยังบ่งบอกให้รู้ว่าเป็นคนที่ไม่ค่อยมีความมั่นใจในตัวเองสักเท่าไร แต่ยังงัยก็รักษาฟอร์มเอาไว้ไม่ให้ใครรู้หรือถึงจะมีก็เพียงเล็กน้อยเท่านั้นเองแหละ เขามักจะแคร้สายตาของคนรอบข้างบ้าง แต่ก็แค่เก็บเอามาแก้ไขนิดหน่อยไม่ถึงกับเก็บเอามาคิดมากมายให้วุ่นวายใจหรือหอก คำพูดแต่ละคำที่หลุดออกมาจากปากแต่ละคำนั้นหนะระวังให้ดีๆ นะ อาจจะทำให้หลงเอาได้ง่ายๆ เชียวแหละ เป็นอีกกลุ่มที่ Sensitive มีความกระตือรือร้นและรักความก้าวหน้าไม่ชอบย่ออยู่กับที่ ชอบที่จะทำโน่นทำนี่ ไม่ปล่อยให้เวลาสูญเปล่าหรือหอกคนๆ นี้เ็นะ ที่ขาดไม่ได้เลยก็คืองานเฮฮา Party ต่าง ๆ ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตจิตใจขาดไม่ได้เลยที่เดียวเรียกได้ว่ามี Party ที่ไหนก็มีเค้าที่นั่นเลยแหละ ไม่พลาดอยู่แล้ว

#### 5. ประเภทที่หลบสายตาแต่มักลอบสังเกต

ถึงคราวสำหรับคนที่มักจะเงินอายหลบสายตา แต่ก็มีแอบมองกันบ้างเค้ามีความมั่นใจในตนเอง แต่ไม่ถึงกับขั้น high confident หรือกระนั้นเพียงแต่จะทำอะไรลงไปก็ต้องคิดพิจารณาดูดี ๆ เสียก่อนเท่านั้นแหละจะได้ไม่ส่งผลลงมาสู่ตัวเอง ก็รอบคอบไว้ แต่ก็อาจจะมองที่เป็นคนที่เงินและขี้อายอยู่บ้างนั้นเป็นเพียงแค่ภาพลักษณะภายนอกที่แสดงออกมาเท่านั้นไม่ใช่ตัวตนที่แท้จริงใด ๆ หรือขอเพียงแต่แค่เวลาในการตั้งสติเท่านั้นเค้าจะเป็นคนที่กล้าแสดงออกขึ้นมาทันทีนอกจากนี้เค้ายังเป็นคนที่มีความคิดลึกซึ้งคิดหน้าคิดหลัง คิดแล้วคิดอีกซึ่งก็ส่งผลให้เขาทำอะไร ได้อย่างที่คาดหมายไว้ได้เสมอไม่พลาดง่าย ๆ หรือกระดึบนี้แล้ว

#### 6. ประเภทที่หักทายนิสิตนมนกันเป็นกันเอง

คนที่หักทายนิสิตนมนกันเองตั้งแต่ครั้งแรกที่รู้จักแสดงว่าเป็นคนที่คบคนง่าย คุยได้กับทุกคนเข้ากับคนอื่นได้เร็ว ไม่มีอคติใดๆ กับใครหรือเรียกได้ว่ารู้จักทุกคนชอบสร้างมิตรภาพกับคนอื่น อยู่เสมอมักใช้ชีวิตที่เรียบง่ายสบายๆ ไม่ชอบความสับสนวุ่นวายเมื่อเจอกับปัญหาต่างๆ อย่าคิดว่าเค้าจะวิ่งหนีหรือวิ่งชนเชียวนะแต่เค้าจะกลับค่อยๆ หาวิธีคลี่คลายสิ่งต่างๆ ให้ง่ายลงและก็แก้ไขได้ในที่สุด อย่างนี้เ็นะต้องถือคติที่ว่า ซ้ำๆ ได้พรั้มงาม แล้วหล่นนอกจากนี้คนที่อยู่ใกล้มักจะมีสุขเสมอ เพราะว่าเค้าเป็นคนที่ยอบถุนและชอบแสวงหาความประทับใจอยู่เสมอ แต่ภายในจิตใจลึก ๆ ของเค้าแล้วนั้นเป็นคนที่ยึดมั่นถือตัวเหมือนกันนะ

## 7. ประเภทชมกลับ

คนที่มักชมกลับเสมอ หลังจากได้รับคำชมบ่งบอกว่าเป็นคนที่รักอิสระ ไม่ชอบหยุดอยู่กับที่และยึดติดอะไรนานเป็นประเภท Hyper ชอบที่จะทำอะไรต่อมิอะไรเสมอ ยุกยิกนั่งอยู่กับที่ไม่ค่อยเป็นแถมเป็นคนเชื่อมั่นในตัวเองมาก เวลาที่คิดจะทำงานซักชิ้น งานชิ้นนั้นต้อง Perfect ไม่ว่างานจะหินแค่ไหน เห็นอย่างงี้จะเป็นคนที่เจ้าอารมณ์เหมือนกันนะถ้าจะทำอะไรสักอย่างอย่าได้มาซัดเชียว แต่ถ้าจะเียนยอกก็อย่าจนเกินไป จำกัดแต่พอดีน่าจะดีกว่า



## ประเพณีการต้อนรับแขก

ธรรมเนียมไทยถือว่า เมื่อมีผู้มาเยือนถึงบ้าน เจ้าบ้านควรต้อนรับเป็นการแสดงมารยาทอัน ดีงามของ เจ้าบ้านมารยาทเป็นคุณธรรมที่ดีที่ทุกคนควรปฏิบัติ

### การต้อนรับแขก

จึงควรปฏิบัติดังต่อไปนี้ คือ

1. ถ้านัดหมายกับแขกคนใดไว้ ต้องจำวันนัดให้ได้ พอจวนเวลานัด ต้องเตรียมตัวให้พร้อม ไม่ใช่แขก มาแล้วรอเราแต่งตัว
2. เมื่อแขกมาถึงบ้าน ควรเชื้อเชิญเข้าบ้านด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และให้ความเคารพตามควร
3. จัดที่นั่งในที่อันควร จัดน้ำ บูหรี มารับรอง ถ้าแขกนั้นเป็นเพื่อนสนิท ต้องแนะนำให้รู้จักกับสามี หรือภรรยา หรือสมาชิกในครอบครัว แต่ถ้าไม่สนิทสนมและเป็นแขกมาธุระส่วนตัวก็ไม่จำเป็นต้อง แนะนำ
4. ชวนแขกคุย อย่าให้เหงา และแสดงความสนใจเมื่อแขกมาปรับทุกข์ด้วย ขณะสนทนาอยู่กับแขก ไม่ควรลุกเดินไปมาบ่อย ๆ หรือมองดูนาฬิกา ซึ่งเท่ากับเป็นการไม่ให้ ความสนใจแก่แขก และเป็น ทำนองไล่แขกทางอ้อม คนที่มีมารยาทดีไม่ควรทำอาการรำคาญ หรือง่วงนอน ถึงแม้ว่าจะเหนื่อย หรือง่วงก็ไม่ควรแสดง
5. เจ้าบ้านไม่ควร ตำหนิหรือด่าใครต่อหน้าแขก ควรจะพูดหลังเมื่อแขกกลับแล้ว
6. ถ้าห้องรับแขกมีวิทยุหรือโทรทัศน์ เวลาแขกกำลังสนทนาอยู่ไม่ควรให้ลูกหลานมาเปิดวิทยุฟัง หรือ ดูโทรทัศน์ในห้องรับแขก
7. ถ้าแขกมาขอความช่วยเหลือ ถ้าพอช่วยได้ก็ช่วยไปตามควร ถ้าช่วยไม่ได้ก็แสดงความสนใจ ให้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์
8. เมื่อแขกกลับ เจ้าบ้านควรลุกออกไปส่งถึงประตูบ้าน พร้อมกับกล่าวแสดงความขอบคุณที่กรุณา มาเยี่ยม และกล่าวเชิญในโอกาสต่อไป



และในชีวิตการทำงาน การต้อนรับแขกหรือการไปเยี่ยมเยียนบริษัทอื่น ย่อมเป็นเรื่องธรรมดาและเกิดขึ้นบ่อยๆ แต่ก็แฝงไว้ด้วยธรรมเนียมปฏิบัติที่มองข้ามไม่ได้ เพราะมันสามารถมัดใจผู้ที่คุณติดต่อและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างง่ายดายแต่เชื่อหรือไม่ว่า สิ่งที่คุณเหมือนๆ อยากรับแขก หรือการปฏิบัติตัวต่อแขกผู้มาเยือนนั้นกลับกลายเป็นปัญหาของหนุ่มๆ วัยทำงานหลายๆ คนไปอย่างไม่น่าเชื่อ โดยเฉพาะพวกมือใหม่ที่เพิ่งเริ่มทำงานทั้งหลายทำให้การเชื่อมสัมพันธ์ครั้งนั้นไม่ราบรื่นเท่าที่ควร และพลอยให้การทำงานร่วมกันเกิดความล่าช้าและติดขัดอย่างไม่น่าเชื่อ

### การทักทาย

ถ้าหากคุณเป็นแขกไปเยี่ยมสำนักงานอื่น ควรปฏิบัติตัวอย่างสุภาพเช่นเดียวกับคุณไปเยี่ยมเยียนบ้านเพื่อนหรือในทางกลับกัน เมื่อคุณต้องต้อนรับผู้อื่นในออฟฟิศตนเอง ควรทำด้วยความมีอัธยาศัย เหมือนกับเป็นเจ้าของบ้านนั่นก็คือคือ ต้องแต่งตัวอย่างเหมาะสม ตรงเวลา และสุภาพ

### เมื่อคุณเป็นแขก

ต้องตรงต่อเวลาทุกครั้ง (ในกรณีฉุกเฉินต้องโทรศัพท์ แจ้งผู้ที่เรานัดให้ทราบล่วงหน้า) ตามปกติ คนทำงานมักมีนัดหมายอื่นๆ อีก ดังนั้น ย่อมต้องการเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด เมื่อไปถึงสถานที่ให้แสดงนามบัตร พร้อมแนะนำตัว ชื่อ และบริษัทที่ทำงานแก่พนักงานต้อนรับด้านหน้าพร้อมกับแจ้งความประสงค์ ถ้าหากผู้ที่ต้องการพบยังไม่ว่าง และพนักงานต้อนรับเชิญคุณนั่งคุณอาจวางกระเป๋าเอกสารไว้บนพื้นหรือบนตัก แล้วอ่านหนังสือหรือจดโน้ตรอก็ได้ ข้อสำคัญ จงอย่าไปยุ่งย่ามกับงานของพนักงานต้อนรับ หรือหยิบเอกสารผู้อื่นมาดู เมื่อได้เข้าไปพบกับบุคคลเป้าหมายแล้ว อย่าลืมทักทายด้วยการกล่าว "สวัสดี" ก่อน พร้อมทั้งแนะนำตัวด้วย ถ้าหากว่าพนักงานต้อนรับสักครู่ไม่ได้แนะนำไว้ ในกรณีกลับกัน หากคุณมีแขกมาเยือนถึงที่ทำงาน และมีโทรศัพท์ถึงคุณ คุณน่าจะต่อโทรศัพท์กลับทีหลังดีกว่า ทว่าถ้าเป็นเรื่องสำคัญ ก็ขอโทษและรีบสรุปการเจรจาโดยเร็ว เช่นเดียวกับเวลาที่คุณไปพบคนอื่นแล้วมีโทรศัพท์เข้าคุณ ควรเสนอตัวออกไปรอข้างนอกชั่วคราว การเข้าพบใดๆ ไม่ควรอยู่นาน และขากลับอย่าลืมขอบคุณพนักงานต้อนรับด้วย

### เมื่อคุณเป็นผู้ที่แขกต้องการพบ

ไม่ควรปล่อยให้เขารอนานเกินความจำเป็น แนะนำตนเองในกรณีที่เขายังไม่รู้จัก หรือหากคุณยังไม่พร้อมที่จะให้เข้าพบก็ควรเชิญไปที่ห้องรับแขก ซึ่งเพียบพร้อมด้วยหนังสือพิมพ์ วารสาร และที่เขียนหรือตามห้องรับแขกใหญ่ๆ ในต่างประเทศ จะไม่มีการเสิร์ฟเครื่องดื่ม ยกเว้นแต่จะมีเครื่องชงกาแฟ ทว่าในเมืองไทย ผู้ที่มาเยือนมักได้รับการเสนอว่าต้องการเครื่องดื่มอะไร ชา กาแฟ หรือน้ำเย็น ผู้ทำหน้าที่เป็นเลขาหรือมีหน้าที่ในการคัดเลือกบุคคลภายนอกที่ต้องการพบพนักงานระดับสูงในบริษัทนั้นบางที่อาจพบว่าแขกที่มาไม่ได้เปิดเผยตนเอง ก็จงถามชื่อและประเภทธุรกิจของเขา หรือในกรณีที่เจ้านายยังง่วนอยู่กับงานก็ควรนัดหมายเสียใหม่จะเหมาะสมกว่าหากเจ้านายไม่ยอมพบหน้า คุณต้องหาวิธีหลีกเลี่ยงอย่างมิให้เสียน้ำใจต่อผู้มาเยือนและภาพพจน์ของเจ้านาย เช่น คุณอาจแจ้งต่อเขาว่า ช่วงนี้เจ้านายคุณคิดเต็มเหยียด ทั้งเรื่องงานและกำหนดนัดหมายอื่นๆ ในกรณีที่แขกมาเยือนเย็นเยือก จะมีผลกระทบต่อนัดหมายอื่นหรืองานประจำ เลขานุการ หรือพนักงานต้อนรับควรเคาะประตูเข้าไปบอกว่าถึงเวลาอีกนัดหนึ่งแล้ว เท่ากับแจ้งเป็นนัยๆ ต่อแขกว่าถึงเวลาต้องกลับเสียที

### ปัญหาอันเนื่องมาจากแขกผู้มาเยือน

จริงๆ แล้วโอกาสที่เกิดขึ้นคงไม่บ่อยนัก แต่ก็เป็นไปได้ เมื่อแขกไม่ได้ตั้งความประสงค์อาจเกิดอารมณ์โกรธและอะอะขึ้น ถ้าบริษัทจ้างยามหรือหน่วยรักษาความปลอดภัย ก็จงแจ้งขอความช่วยเหลือจากเขา หรือหากไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คุณต้องร้องขอให้บุคคลที่ 3 มาร่วมในเหตุการณ์ เพื่อเป็นประจักษ์พยานป้องกันแขก มิให้นำเรื่องราวไปบิดเบือน จนกลายเป็นความเสียหายต่อทั้งคุณและบริษัท

## การแนะนำตัว

การแนะนำตัวนั้น จะว่าง่ายก็ไม่เชิง จะว่ายากก็ไม่ใช่ กฎระเบียบทางสังคมเป็นสิ่งที่ควรเรียนรู้ เพื่อจะได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง หน้าไม่แตก สิ่งสำคัญของการแนะนำตัว คือ ชื่อ ตำแหน่ง ยศ หรือข้อมูลใดๆ ที่สำคัญ อันเป็นการอธิบายบุคคลผู้ถูกแนะนำให้เป็นที่รู้จักกันได้ง่ายขึ้น

### **กฎง่ายๆ สำหรับการแนะนำตัว มีดังนี้**

1. ควรแนะนำตนเองทันที เมื่อเห็นว่าผู้อื่นจำชื่อคุณไม่ได้
2. ใช้การแนะนำตัวว่า "สวัสดี" ในตอนพบปะและอำลา
3. เมื่อคุณต้องแนะนำผู้อื่นต่ออีกบุคคลหนึ่ง อย่าลืมว่าต้องเอ่ยถึงผู้ที่มียศศักดิ์ก่อน เช่น "ท่าน ผอ. จัตรชัย นี้คุณนวนเนียนพรีเซ็นเตอร์คนใหม่ของบริษัทครับ"
4. แนะนำบุคคลระดับบริหารของบริษัทคุณ ต่อคนระดับบริหารเช่นกันของบริษัทอื่น เช่น คุณหนึ่ง นี้คุณสอง ผอ.ฝ่ายขายของบริษัท.... คุณสอง นี้คุณหนึ่ง ผอ.ฝ่ายตลาดของบริษัท.....ครับ"
5. แนะนำพนักงานอาวุโสน้อยต่อพนักงานที่มีอาวุโสมากกว่า
6. แนะนำพนักงานของบริษัทต่อลูกค้า เช่น คุณสาม....นี้คุณห้า ผอ.ฝ่ายขายของบริษัท.....คุณห้า นี้คุณสาม จากบริษัท....."
7. แนะนำฝ่ายชายต่อฝ่ายหญิง เมื่อทั้งสองฝ่ายอยู่ในสถานะเท่ากัน

ทั้งหมดนี้คือคำแนะนำ ที่น่าจะทำให้กับเยี่ยมเยียนและต้อนรับแขกของคุณมีความราบรื่นและดูดียิ่งขึ้นในสายตาของใครๆ มารยาทในสังคมเล็กๆ น้อยๆ เหล่านี้ รู้ไว้ไม่มีเสียหายมีแต่จะได้ประโยชน์

## การอ่านภาษากาย

การอ่านภาษากาย ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้เราเข้ากับคนนั้น ๆ ได้ง่ายขึ้นถ้าเราสามารถรู้ได้ว่าบุคคลนั้นชอบอะไร หรือไม่ชอบอะไร มันก็จะทำให้เราทำตัวได้เหมาะสมและเหมาะกับโอกาส

### ขั้นตอนการอ่านภาษากาย

#### 1. ประเมินว่าคุณใกล้ชิดกับคนอื่นแค่ไหน

ยิ่งคุณใกล้ชิดกับคนนั้นมากเท่าไร เขาก็จะมีความรู้สึกดี ๆ ให้คุณมากเท่านั้น แต่ถ้าคุณห่างกับคนนั้น เขาก็จะเมินคุณเช่นกัน อีกอย่างที่ควรพิจารณาคือ เรื่องของวัฒนธรรม ซึ่งแต่ละที่ย่อมมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน ดังนั้นคุณจึงควรคำนึงด้วยว่า อะไรที่ทำแล้วดูสนิทสนมในวัฒนธรรมเรา อาจจะทำให้ดูห่างเหินในวัฒนธรรมของเขาก็ได้เช่นกัน

#### 2. สังเกตระดับศีรษะ

- การศีรษะเงยขึ้นเล็กน้อยแสดงว่าคนคนนั้นมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น คนนี้จะพยายามแสดงให้คุณเห็นว่าเขาซื่อสัตย์

- การก้มหน้าแสดงว่าเขากำลังซ่อนความรู้สึกบางอย่างอยู่ภายใน สังเกตเวลาเขาที่ถูกคนอื่นชม เขาอาจจะแสดงออกด้วยอาการ อาย ละอายใจ เหมิน เดินออกห่างผู้อื่น ไม่เชื่อ หรือ คิดคำนึงบางอย่าง อีกกรณีคือสังเกตเวลาที่เขาอธิบายบางอย่างให้คนอื่นฟัง เขาจะดูไม่ค่อยแน่ใจกับสิ่งที่เขาพูดออกไปเท่าไรนัก อย่างไรก็ตาม บางวัฒนธรรมก็ถือกิริยาแบบนี้ว่าเป็นการแสดงความเคารพ นับถือ

- การตั้งตรงของศีรษะแบบเชิดขึ้นเล็กน้อยแสดงว่าคนคนนั้นกำลังสับสน หรือไม่ก็กำลังทำคุณวิชาวทอยู่ ขึ้นอยู่กับลักษณะการมอง ตา คิ้ว และ ปาก ของคนคนนั้นด้วย

### 3. ดูที่ตา

- คนที่โกหกจะมองตาที่ตาคุณแล้วจะมองไปที่อื่นหลายๆครั้ง อันที่จริงคุณสามารถที่จะเรียนรู้ที่จะสังเกตพฤติกรรมของคนคนนั้นและตัดสินใจว่าเขากำลังพูดความจริงหรือกำลังโกหกคุณกันแน่ อย่างไรก็ตาม คนที่โกหกบางคน จะมองตาคุณนานเกินไป เพื่อที่จะทำให้คุณเชื่อว่าเขาไม่ได้โกหก

- คนบางคนทำเป็นว่ากำลังฟังคุณพูดแต่มองไปทางอื่น นั่นแสดงว่าเขากำลังคิดเรื่องอื่นอยู่ในกรณีนี้ถ้ามีบางเรื่องที่เขาสนใจหรืออยากจะทำ เขาจะบอกให้คุณพูดซ้ำอีกครั้ง

- บางวัฒนธรรมถือว่าการมองตาคนอื่นตรงๆเป็นการแสดงถึงความไม่มีมารยาท ไม่ให้เกียรติผู้อื่น

- ผู้ที่เรียนรู้ผ่านการฟังอาจจะกรอกตาจากข้างซ้ายไปขวาพร้อมกับพูดในสิ่งที่ได้ยินเพื่อที่จะจำในสิ่งนั้นให้ได้

### 4. สังเกตว่ามีใครที่ชอบทำท่าทางเลียนแบบคุณ คนคนนั้นต้องกำลังชอบคุณอย่างแน่นอน

### 5. สังเกตที่แขน

- คนที่ชอบกอดอก จะเป็นคนที่ปิดกั้นตนเองจากอิทธิพลของสังคมภายนอก สิ่งที่ย่ำและไม่ควรที่สุดที่คุณจะทำกับคนประเภทคือทำท่ายกเขาเพราะมันจะทำให้เขาหงุดหงิด อย่างไรก็ตาม มีคนบางคนกอดอกเพราะติดเป็นนิสัย คนประเภทนี้อาจจะเป็นคนค่อนข้างวางตัว เงียบขรึม ไม่พอใจกับรูปร่างตนเอง จึงพยายามซ่อนหุ่นตัวเอง หรือไม่ก็พยายามที่จะซ่อนอะไรบางอย่างในเสื้อของเขา

- ถ้าเขาเอามือประสานกันตรงคอ แสดงว่าเขาเปิดใจรับในเรื่องที่กำลังพูดและสนใจที่จะฟังต่อและเขาอาจจะกำลังรอที่จะแสดงความคิดเห็นอยู่

- ถ้าคนคนนั้นเอามือล้วงกระเป๋า แสดงว่าเขากำลังผ่อนคลายและมีที่ท่าที่จะหลงใหลคุณมากขึ้น

## 6. สังเกตท่าทางเวลาประหม่าหรือกลัว

- ถ้าเขาเอามือลูบด้านหลังของศีรษะแสดงว่าเขามีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับคุณ เขาอาจจะไม่พูดออกมา ถ้าเขายกคิ้วด้วยละก็ คุณก็มั่นใจได้เลยว่าเขาไม่เห็นด้วยกับคุณแน่นอน

- ถ้าคนคนนั้นใส่แว่น และดันแว่นขึ้นพร้อมกับขมวดคิ้วตอนคุณพูด แสดงว่าเขาไม่เห็นด้วยกับคุณ ระวังด้วยว่าบางทีคนคนนั้นอาจจะจัดแว่นเขาจริงๆก็ได้ วิธีสังเกตง่าย ๆ คือดูว่าเขาเงยคิ้วขมวดคิ้วไปล่า ถ้าใช่คุณก็มั่นใจได้เลยว่าเขาไม่เห็นด้วยกับคุณจริงๆ

- ถ้าคนคนนั้นเล่นผมตัวเอง(ถ้าเป็นผู้หญิงก็จะม้วนผมเล่น) แสดงว่าเขากำลังรู้สึกประหม่าหรือไม่ก็อึดอัด

- ถ้ากัตรีมฝีปากแสดงว่าเขากำลังคาดหวังอะไรบางอย่างไม่งั้นก็กำลังกลั่นคำพูดบางอย่าง

- ถ้าเขาหยีตา แสดงว่าเขากำลังแสดงให้คุณรู้ว่าเขากำลังพยายามทำความเข้าใจในสิ่งที่คุณพูด หรือสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นอยู่ หรือไม่ก็คนคนนั้นเป็นคนมีปัญหาทางด้านสายตาเช่น สายตาสั้น สายตาวาว เป็นต้น

## 7. มองที่เท้า

- การย่ำเท้า ยกเท้า กระที่บเท้า หรือการเคลื่อนไหวแบบต่างๆ หมายความว่าเขากำลังตื่นเต้น กลัว ประหม่า หรือไม่ก็ถูกขู่เข็ญ

- ค่อยๆยกเท้าขึ้นลงแสดงว่าเขากำลังรู้สึก ไร้ค่า วิตกกังวล หรือไม่ก็เบื่อ

## 8. ตาเป็นส่วนสำคัญ

- ม่านตาขยายเป็นสัญญาณที่บอกว่าคนคนนั้นสนใจในสิ่งสิ่งนั้น จำไว้ว่าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ยาเสพติดเช่น โคเคน แอมเฟตามีน ก็ทำให้ม่านตาขยายเช่นกัน

- มองไปข้างๆ แสดงว่าคนคนนั้นรู้สึกผิด

- การมองไปที่ประตูหรือทางออก แสดงให้เห็นว่าเขากำลังอยากจะไป หรือกำลังโกหกและอยากจะออกไปเต็มที่

- ถ้าคุณถามคนคนหนึ่งว่าเขาไปไหนมา สังเกตที่ตาของเขา ถ้าตาของเขาเคลื่อนที่ไปทางซ้ายบน แสดงว่าเขากำลังพยายามหรือฟื้นความจำ แสดงว่าเขากำลังจะพูดความจริง แต่ถ้าตาของเขามองที่มุมขวาล่าง แสดงว่าเขากำลังจะแต่งเรื่องโกหกคุณ บางคนอาจจะมองขึ้นไปข้างบนแล้วขมิบปาก นั่นหมายความว่าเขากำลังใช้ความคิด โดยเฉพาะระหว่างการสอบสวน ระวังคนที่ทำกิริยาอย่างนี้เวลาที่เขากำลังแก้ตัว (ต้องแน่ใจว่าเขาถนัดขวา)

### เกร็ดเล็กเกร็ดน้อย

1. คนที่มั่นใจในตนเองนั้นสังเกตได้ง่ายๆ เขามักจะจ้องตาคุณนานๆ และมีท่าทางที่ดูมั่นคง มีความมั่นใจ
2. คนบางคนหัวเราะแบบโอเวอร์เกินไป เขาคนนั้นอาจจะกำลังคิดไม่ซื่อ หรือไม่ก็เขาเป็นคนอารมณ์ขันอยู่แล้ว หรือแค่มีความสุขเฉยๆ ก็ได้ ใช้วิจารณญาณของคุณสังเกตเอง บางคนหัวเราะเมื่อรู้สึกกลัวประหม่าก็มี
3. อย่าทำตัวเหินห่างกับผู้อื่นเพื่อที่จะสังเกตท่าทางของพวกเขา ไม่งั้นมันก็ไม่มีประโยชน์ที่คุณจะพยายามที่จะเข้าสังคมกับผู้อื่น
4. สังเกตที่สีหน้า ถ้าบางเรื่องที่ทำให้ระคายเคือง ตื่นเต้น หรือขบขัน ปกติแล้วจะมีอาการกระตุกที่หน้าโดยที่เขาคนนั้นไม่ได้ตั้งใจที่จะทำเลย

5. การล้อเลียนหมายความว่าคนคนนั้นรู้สึกสุขสบายเมื่ออยู่ใกล้คุณ
6. พยายามใช้วิจรรย์ญาณของคุณเองในการตัดสินผู้อื่น ไม่ใช่แค่ตัดสินจากท่าทางของพวกเขา เพราะมันก็ไม่ใช่ว่าจะแม่นยำเสมอไป

### ข้อควรระวัง

1. มีข้อยกเว้นอยู่ข้อหนึ่ง คือ บางคนท่าทางการแสดงออกของพวกเขาอาจจะไม่ได้บ่งบอกถึงความคิด ความรู้สึกของพวกเขา ณ ขณะนั้น ดังนั้นสิ่งที่ที่ดีที่สุดคือ ใช้สัญชาติญาณของคุณในการตัดสิน
2. ในโลกของเรามีหลายเชื้อชาติ หลายวัฒนธรรม ดังนั้น ความหมายของท่าทางการแสดงออกและท่าทางการแสดงออกของแต่ละที่จะไม่เหมือนกัน
3. มีคนบางคนที่มีความสามารถที่จะควบคุมท่าทางการแสดงความรู้สึกของตนได้ ซึ่งอาจจะเป็นการบ่งสัญญาณผิดๆ ทำให้คนที่สังเกตเข้าใจผิดไป คนเหล่านี้ก็คือ โจร นักแสดง และก็คนโกหกเก่งๆ อีกนับไม่ถ้วน แต่ก็ไม่สามารถกลบเกลื่อนการเคลื่อนไหวที่ของดวงตาได้ (กลับไปอ่านข้อ 8 )



### แบบฝึกหัดการสื่อความหมาย

น้ำคำ (คำพูดปกติ)	น้ำมนต์ (คำพูดจูงใจ)	น้ำกรด (คำพูดแสดงหู)
<b>1. คำที่ใช้กับหัวหน้า (ผู้มีอาวุโสกว่า)</b>		
1.1 พี่ ผมขอปรึกษางานหน่อยครับ	1.1 คุณพี่ครับ ผมขอรบกวนเวลาปรึกษางานหน่อยครับ	1.1 พี่ ถ้ามอะไรหน่อยสิ
1.2 พี่พอมีเวลารว่างหรือเปล่าครับ	1.2	1.2
1.3 ช่วยเซ็นตีใบเบิกของหน่อยสิ	1.3	1.3
<b>2. คำที่ใช้กับเพื่อนร่วมงาน</b>		
2.1 สบายดีหรือ	2.1	2.1
2.2 ทำไมไม่เห็นหลายวัน	2.2	2.2
2.3 ดูหน้าตาเธอเหมือนไม่สบาย	2.3	2.3
<b>3. คำที่ใช้กับลูกน้อง (ผู้ที่อ่อนอาวุโสกว่า)</b>		
3.1 สมศักดิ์เขียนแบบให้ด้วย	3.1	3.1
3.2 งานไปถึงไหนแล้ว	3.2	3.2
3.3 เอาเอกสารให้หน่อยสิ สมปอง	3.3	3.3
<b>4. คำที่ใช้กับครอบครัว</b>		
4.1 วันนี้มีอะไรกินคุณ	4.1	4.1
4.2 ทำการบ้านหรือยังลูก	4.2	4.2
4.3 หยิบน้ำให้ดื่มด้วย	4.3	4.3
<b>5. คำที่ใช้กับบุคคลทั่วไป</b>		
5.1 ไปที่ไหนมา	5.1	5.1
5.2 พี่ แสบปีแลนด์ไปทางไหน	5.2	5.2
5.3 นั่งรถเมล์สายอะไรไปสถานี ขนส่งสายเหนือพี่	5.3	5.3

### แบบฝึกหัดการตีความ

ประโยคคำพูด	ตีความภาษา
1. เปิดตัวผู้หมด	ก. ทั้งหมดเป็นเปิดตัวผู้ หรือ
	ข. เหลือแต่เปิดตัวเมีย
2. ชื่อแสดมปร้อยหนึ่ง	ก.
	ข.
3. เอาโรตีแบบไม่ไหม้	ก.
	ข.
4. เอาไว้แก้เผ็ด	ก.
	ข.
5. ไปชำระเงินที่ช่องเจ็ด	ก.
	ข.
6. ไปรับยาปากกระโณ้น	ก.
	ข.
7. ห้องน้ำอยู่นั้น ไปทำความสะอาด	ก.
	ข.
8. จะมากู้เงินต้องเอาเมียมาด้วย	ก.
	ข.
9. ผมเป็นคนชอบช่วยตัวเอง	ก.
	ข.
10. ดิฉันมาเป็นค่างคาว	ก.
	ข.

## การสื่อสาร

องค์ประกอบของการสื่อสาร

สาระสำคัญ: 1. ความหมายของการสื่อสาร  
2. องค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสาร และกระบวนการสื่อสาร

ความคิดรวบยอด: "การสื่อสาร คือกิจกรรมที่เป็นปฏิสัมพันธ์กันระหว่างฝ่ายส่งสารและฝ่ายรับสาร ซึ่งกระทำเป็นกระบวนการ เริ่มจากการกำหนดสารแล้วส่งออกไป โดยอาศัยสื่อ เป็นพาหนะพานั้นไปยังฝ่ายรับสาร ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ฝ่ายรับสาร เข้าใจความหมายในสารและเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่ง อันเป็น เครื่องชี้วัดว่า มีการสื่อสารเกิดขึ้นแล้วตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ"

### 1. ความหมายของการสื่อสาร

ตัวแปรสำคัญที่ทำให้ความหมายของการสื่อสารแบบต่อหน้า (แบบแรก) และแบบไม่เห็นหน้ากัน (แบบหลัง) ระหว่างฝ่ายส่งสารและฝ่ายรับสาร แตกต่างกัน คือ (1) ระยะทาง (2) เวลา (3) โอกาส (4) ปริมาณของสาร (5) ความสลับซับซ้อนของสาร หรือ การเข้ารหัสการถอดรหัส และ (6) คุณภาพของ พาหนะ

ด้วยระยะทางที่ห่างไกล ทำให้การติดต่อปฏิสัมพันธ์กันระหว่างฝ่ายส่งสารกับฝ่ายรับสาร ไม่สามารถกระทำซึ่งหน้ากันได้ นอกจากนี้ ยังต้องอาศัยระยะเวลาในการเดินทางของสารอีกด้วย การ ปล่อยเวลาให้ยืดยานออกไป อาจทำให้การสื่อสารเข้าใจกันได้ดีขึ้น มีเวลาที่จะทบทวนในการเข้ารหัส และถอดรหัสกันได้ รวมทั้งมีโอกาสในการเลือกเวลาในการสื่อสารกันได้ ยิ่งในการส่งสารคราวละ ปริมาณมากๆ และสารนั้นมีความสลับซับซ้อน ยิ่งจะทำให้เกิดอุปสรรคในการถ่ายทอดความหมาย การมองเห็นหน้ากัน จะช่วยให้เกิดการทบทวนในการสื่อความหมายกันได้ดีกว่า ตัวแปรสุดท้ายที่จะ มองข้ามไปไม่ได้คือ คุณภาพของพาหนะที่ส่งสารไป อาจมีสิ่งรบกวนระหว่างส่งสาร ทำให้เกิดการแปล ความหมายที่ผิดเพี้ยนไปได้ ดังนั้น การติดต่อกันแบบซึ่งหน้าจะแก้ปัญหาเหล่านี้ได้

สังคมมนุษย์ในปัจจุบัน มีความสลับซับซ้อนสูงขึ้น รวมทั้งปริมาณของข่าวสารมีปริมาณมากเกินไป ขีดความสามารถในการรับรู้ของคน ดังนั้น โอกาสในการติดต่อสื่อสารกันแบบซึ่งหน้าจึงไม่สามารถ กระทำได้ในทุกๆ โอกาส ยิ่งในยุคโลกไร้พรมแดน (Globalization) ด้วยแล้ว จำเป็นต้องยอมรับตัวแปร ที่ทำให้การสื่อสารมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ระยะทาง เวลา โอกาส ปริมาณของสาร ความซับซ้อน ของสาร และ คุณภาพของช่องทางในการสื่อสาร ดังนั้น การให้ความหมายของการสื่อสาร จึง

เปลี่ยนไป มีความหมายกว้างขวางไปจากเดิม นั่นคือ คำว่า Communication ไม่ใช่เพียงการสื่อสารกันแบบต่อหน้าอีกต่อไป แต่จะหมายถึง การสื่อสารแบบไม่ต้องเห็นหน้ากัน เรียกว่า การสื่อสารมวลชน (Mass Media Communication) หรือ การสื่อสารทางไกล (Telecommunication)

การสื่อสารภายในบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคล แบ่งออกเป็น

ระดับกลุ่มบุคคล

ระดับองค์กร อาจเป็นองค์กรขนาดเล็ก กลาง หรือขนาดใหญ่

ระดับมวลชน

ระดับประเทศ หรือ การสื่อสารระหว่างประเทศ

เพื่อให้ความหมายของการสื่อสารสมบูรณ์ยิ่งขึ้น สิ่งที่จะมองข้ามไปไม่ได้คือปัจจัยส่งเสริมให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ส่งเสริมให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ ได้แก่ องค์ประกอบต่าง ๆ ของกระบวนการสื่อสารซึ่งประกอบด้วย (1) ปัจจัยของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร (2) ปัจจัยของสาร (3) ปัจจัยของสื่อ

1. ปัจจัยของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ที่ทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารเปลี่ยนแปลง ได้แก่
  - 1.1 ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skill) ประกอบด้วย
    - 1.1.1 ทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียน หรือทักษะในการใช้ภาษา หรือสัญลักษณ์ เป็นเครื่องมือ (Tool) ในการถ่ายทอดความรู้สึก นึกคิดของตนให้ผู้อื่น (ผู้รับสาร) เข้าใจ
    - 1.1.2 ทักษะในการเข้ารหัส และถอดรหัส
    - 1.1.3 ทักษะในการคิดหรือใช้เหตุผล
    - 1.1.4 ทักษะในการใช้เครื่องมือสื่อสาร ได้แก่ ทักษะในการใช้ภาษา สัญลักษณ์ทางคอมพิวเตอร์ ในการรวบรวมองค์ความรู้เดิม อย่างเป็นระบบ เพื่อถ่ายทอดให้ผู้อื่น (ผู้รับสาร) เข้าใจในความคิดใหม่ของตน ผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ตามทฤษฎีการถ่ายทอดความรู้ของผู้เรียนผ่านคอมพิวเตอร์ โปรแกรมภาษาโลโก้ และอุปกรณ์ Lego ของศาสตราจารย์แซมมวล แพบเพิร์ท แห่ง MIT)
    - 1.1.5 ทักษะในการใช้อารมณ์ (Used Emotion Skill) อารมณ์เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการสื่อสาร (สูติน ชาวหินฟ้า: 2548) ความฉลาดทางอารมณ์

(Emotional Quotient) หมายถึง การควบคุมความต้องการ ส่วนเกินของตน ทางตา หู จมูก ลิ้น กายสัมผัส และใจ มิให้ ครอบงำการรับรู้ของอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร (ดู สมณะโพธิรักษ์, อีคิวโลกุตระ เรียนรู้อารมณ์อันวิเศษของพุทธ, บจก.ฟ้าอภัย, 2544 หรือ ที่ <http://www.asoke.info/09Communication/DharmaPublicize/Book/BOOK014/index.html>)

ทักษะต่างๆ เหล่านี้ จะมีผลต่อความสามารถในการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ (Purposes) และเจตนา (Intention) ของตนในการสื่อสาร ทั้งฝ่ายส่งสาร และฝ่ายรับสาร และมีอิทธิพลต่อความสามารถในการเข้ารหัส หรือการผลิตสาร ในรูปแบบต่างๆ

- 1.2 ทักษะทัศนคติ (Attitude) เกิดจากการรู้จักควบคุมอารมณ์ของตน ในการแสดงปฏิกิริยา อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมีผลกระทบต่อกรรับรู้ของฝ่ายตรงข้าม นับเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่จะเพิ่มหรือลดประสิทธิผลของการสื่อสาร ดังนั้น อารมณ์และทัศนคติเป็นปัจจัยเกื้อกูลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ทัศนคติที่ดี ย่อมเกิดจากการมีอารมณ์ในเชิงบวก (ยินดี พอใจ ที่ได้ "เสียเปรียบ" หรือ "เสียสละ") ส่วนทัศนคติที่ไม่ดี เช่น การคิดเอาเปรียบผู้อื่น หรือการคิดเบียดเบียนผู้อื่น เกิดจากการมีอารมณ์ในเชิงลบ (ยินดี พอใจ ที่ "ได้เปรียบ")

1.2.1 ทักษะทัศนคติต่อตนเอง (Attitude toward self: self-evaluation, self-confidence) เป็นเรื่องของการควบคุมอารมณ์มิให้เป็นทาส ของอารมณ์ โลก โกรธ หลง เห็นประโยชน์ คุณค่าของการอยู่เหนืออารมณ์เชิงลบ ทัศนคติเช่นนี้ จะก่อให้เกิดความยินดี พอใจ ยอมรับ และเข้าใจในสารต่างๆ และพร้อมที่จะเลือกเสพ หรือส่ง สารที่เป็นสาระ หรือเป็นคุณค่าแก่ชีวิต และสรรพสิ่งแวดล้อม

1.2.2 ทักษะทัศนคติต่อเรื่องที่จะสื่อสาร (Attitude toward subject matter) เป็นผล ต่อเนื่องจาก ข้อ 1.2.1 เพราะถ้าควบคุม หรืออยู่เหนือ อารมณ์เชิงลบได้มากเท่าใด ก็จะส่งผลให้เกิดการเลือกสรรที่จะ เสพ (รับสาร) หรือส่งสาร ไปยังเป้าหมาย

### 1.2.3 ทศนคติต่อผู้รับสาร (Attitude toward receiver) เป็นผลต่อ

เนื่องมาจาก ข้อ 1.2.1 เช่นกัน เพราะคนทุกคนมักจะคิด หรือ ยึดถือ "ตน" เป็นศูนย์กลางของจักรวาล (ถ้าทำได้) หากไม่รู้จักร ควบคุมอารมณ์ให้อยู่เหนืออำนาจใฝ่ต่ำของตน ย่อมจะส่งผลกระทบต่อ พฤติกรรมในการรับรู้สารและการส่งสาร ซึ่งอาจทำให้การสื่อสาร ล้มเหลว

ที่เป็นเช่นนี้มีใช้สื่อสารกันไม่รู้เรื่อง แต่เกิดจากการมุ่งเอาชนะกัน หรือข่มกัน จนไม่สามารถยอมรับสื่อ และสาระของฝ่ายตรงข้าม (แม้จะดี ถูกต้องตามสัจจะ แต่ก็ไม่ดี หรือผิดจากความเห็นของ ตน)

## 1.3 ความรู้ (Knowledge) ผู้ส่งสารที่มีความรู้ดี ย่อมสื่อสารได้ดีมีประสิทธิผล มากกว่า ความรู้ดังกล่าว แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1.3.1 ความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร (Subject matter) ได้แก่ องค์ความรู้ที่เกิด จากเรียนรู้ และการค้นคว้า รวมทั้งการจัดหมวดหมู่ของเรื่อง รวบรวมที่จะส่ง (Knowledge Package) ไปยังเป้าหมาย

1.3.2 ความรู้เรื่องกระบวนการสื่อสาร (Communication Process)

1.3.3 ความรู้เรื่องเครื่องมือที่จะใช้สื่อสาร (เช่นเดียวกับข้อ 1.1.4 ทักษะใน การใช้เครื่องมือสื่อสาร) โดยเฉพาะในเรื่องของ IT และ World Wide Web หรือ Internet ซึ่งปัจจุบันถือเป็นความรู้พื้นฐานที่คน ในสังคมควรต้องรู้ หากต้องการจะอยู่ในสังคมไอทีอย่างผาสุก

1.3.4 ความรู้เรื่องอารมณ์ และการควบคุมอารมณ์ (Used Emotion

Knowledge) (สูติน ชาวหินฟ้า: 2548) ซึ่งจัดเป็นความรู้ในระดับ โลกุตระ (หรือ ความรู้เพื่อพัฒนาสภาวะทางจิตวิญญาณ)

เพราะมีหลายกรณี ที่ความรู้ดี ๆ และมีสาระ มีคุณค่า ถูกส่งออกไปยังเป้าหมาย แต่ไม่ได้รับการตอบสนอง เพราะทั้งผู้ส่งสาร และ หรือผู้รับสาร ถูกครอบงำด้วยอำนาจใฝ่ต่ำทางอารมณ์ (กิเลส ตัณหา อูบาทาน) ทำให้เกิดการเสพ และ ส่ง สาระ (Mass) หรือ องค์ความรู้ (โลกียะ) ที่เป็นโทษภัยต่อคน สัตว์ สรรพสิ่งแวดล้อม ตลอดจน วัฒนธรรมอันดีงาม เช่น การรับรู้ การเรียนรู้ และการ ยอมรับสื่อลามกต่างๆ

[สื่อลามก หมายถึง สื่อใดๆ ที่ผู้เสพ หรือผู้รับสาร เสพหรือสัมผัสทางตา (เกิดรูป หรือ Visible Objects) หู (เกิดศัพท์ หรือ Sound) จมูก (เกิดคันธะ หรือ Smell) ลิ้น (เกิด รส หรือ Taste) สัมผัสทางกาย (เกิดโณภูฐัพพะ หรือ Tangible Objects) และ ใจ (เกิด ธรรมารมณฺ์ หรือ Mind Objects) แล้ว จิตเกิดยึดหน่วง เป็น อารมณฺ์ ราคะ (คิดอยากละเมิดของรักของหวงของคนอื่น จนกระทั่งเป็นเหตุให้เกิดการละเมิดสิทธิทางเพศ) โลกะ (คิดอยาก ได้ทรัพย์ของคนอื่น คิดเอาเปรียบคนอื่น จนกระทั่งเป็นเหตุให้เกิด การละเมิดทางทรัพย์สิน แรงงาน ปัญญาของคนอื่น) โทสะ (คิด อาฆาต พยาบาท เบียดเบียน จนกระทั่งเป็นเหตุให้เกิดการทำร้าย ทำลาย ด้วยกาย วาจา) โมหะ (คิดเบียดเบียนตนเองด้วยของมีน เมา มอมเมา มัวเมา จนกระทั่งเป็นเหตุให้เกิดการทำร้าย สติสัมปชัญญะของตน และผู้อื่น)]

- 1.4 สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม (Position with in Social-Culture System) ซึ่งประกอบด้วย ตำแหน่ง บทบาท หน้าที่ ศักดิ์ทางสังคม ความยึดมั่นถือมั่นใน อัตตา ความเชื่อถือ ความเชื่อมั่น ตลอดจนค่านิยมต่างๆ ในสังคม สิ่งต่างๆ เหล่านี้ จะส่งผลให้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป เมื่อ เข้าสู่กระบวนการสื่อสาร การสืบทอดวัฒนธรรมอันดีงาม จะประสบผลสำเร็จ หรือไม่ ย่อมต้องอาศัย คุณสมบัติ ความเชื่อถือ และพฤติกรรมของถ่ายทอด วัฒนธรรม และผู้รับวัฒนธรรม เช่น ตัวอย่างที่ดี มีค่ากว่าคำสอน, ร้อยรู้ไม่สู้หนึ่งทำ, สามัคคี คือพลังพังโลก สามัคคีธรรม คือ พลังสร้างโลก เป็นต้น

2. ปัจจัยของสาร ที่มีส่วนในการกำหนดประสิทธิภาพของสาร และส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร มีอยู่ 3 ประการ คือ

- 2.1 รหัสสาร (Message code) การเข้ารหัสและการถอดรหัส ต้องมีความเข้าใจกัน ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร สัญลักษณ์ของรหัสขึ้นอยู่กับตัวสาร ตลอดจน เทคนิคในการเข้ารหัสและการถอดรหัส หากใช้อย่างเหมาะสมจะทำให้เกิดความ เพียงตรง รวดเร็ว ครบถ้วน และมีพลัง

- 2.1.1 ตัวสารที่ใช้รหัสรูปภาพ และรูปสัญลักษณ์ เป็นสิ่งที่สัมผัสเห็นได้ด้วย ตาเปล่า เช่น สิ่งพิมพ์ แผ่นป้าย โลโก้ สัญลักษณ์ (Icon) ต้องมีความ

ชัดเจน รูปทรงถูกต้อง ขนาดพอเหมาะ ออกเผยแพร่ตรงวาระ ตรงกลุ่มเป้าหมาย เนื้อหาไม่ยากเกินไป ความสั้นยาวของสาระ ความถี่ในการส่ง ต้องให้พอเหมาะ ซึ่งทั้งหมดนี้ต้องผ่านการวิเคราะห์มาเป็นอย่างดี ก่อนที่จะผลิตตัวสาร และส่งสารออกไป

การใช้รหัสรูปภาพ (image) และรูปสัญลักษณ์ (logo, icon) จะสื่อความหมายได้ลึกซึ้ง กินใจมากกว่า รหัสที่เป็นข้อความ (text) “ภาพเพียงหนึ่งภาพ มีความหมายมากกว่าบรรยายด้วยคำพูด หรือข้อความเป็นพันหน้า”

สิ่งที่เกี่ยวข้องกับรูปภาพ และสัญลักษณ์ ได้แก่ mode color (RGB, CMYK, Gray, Black and White), brightness, contrast, threshold, blur, sharpen,

สิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อความ ได้แก่ font, font style, font size, font color, font effect, paragraph, paragraph spacing, line spacing, alignment, indent, tab

รูปภาพ และรูปสัญลักษณ์ ถูกนำไปใช้ประกอบในเอกสารสิ่งพิมพ์ และมวลชนอื่นๆ ภาพที่เกิดจากกล้องถ่ายภาพฟิล์มจะให้คุณภาพไม่ดีเท่ากล้องถ่ายภาพดิจิทัล แต่ภาพจากฟิล์มจะให้สุนทรียศิลป์ทางอารมณ์ดีกว่าภาพจากกล้องดิจิทัล

ปัจจุบัน ภาพและสัญลักษณ์ต่างๆ นิยมจัดเก็บด้วยรหัสดิจิทัล เพราะจัดเก็บได้คงทนกว่า คุณภาพของภาพคงที่ ในสื่อที่มีพื้นที่จัดเก็บน้อยแต่สามารถบรรจุภาพได้ปริมาณมากกว่า ราคาถูกลงขณะที่เทคโนโลยีสูงขึ้น

- 2.1.2 ตัวสารที่ใช้รหัสเสียง เช่น เสียงพูด (สื่อความหมายด้วยคำพูด) เสียงสัญญาณ (สื่อความหมายด้วยเสียง) เสียงดนตรี (สื่อความหมายด้วยสุนทรียศิลป์) เสียงกระทบ (สื่อความหมายด้วยประสบการณ์การได้ยิน เช่น เสียงรถยนต์ เสียงฟ้าร้อง เสียงเด็กหัวเราะ) และเสียงรบกวน (สื่อความหมายไม่ได้ หรือ เป็นความหมายที่ไม่ต้องการจะสื่อออกไป) รหัสเสียงอาจถูกจัดเก็บด้วยระบบอนาล็อก จะมีคุณภาพของเสียงต่ำกว่า การจัดเก็บด้วยระบบดิจิทัล



2.1.3 ตัวสารที่เข้ารหัสแสง ได้แก่ ภาพที่เกิดจากการฉายด้วยอุปกรณ์กำเนิดแสง สร้างสัญญาณลักษณะทางแสงแล้วฉายออกไปกระทบกับฉาก ให้เกิดภาพ หรือสัญญาณที่ใช้สื่อความหมายกัน การใช้แสงจากหลอดไฟฟ้า แสงจากดวงอาทิตย์ หรือแสงจากการเผาไหม้ของวัตถุ จะให้คุณภาพต่างกัน เช่น ภาพยนตร์ระบบ 16 มม.ที่ใช้แสงจากไส้หลอดไฟฟ้า จะให้คุณภาพแสงต่ำ ภาพยนตร์ระบบ 35 มม. ที่ใช้แสงจากการเผาไหม้ของแท่งถ่าน จะให้คุณภาพแสงดีกว่าแบบไส้หลอด เป็นต้น

เครื่องฉายภาพที่ยังคงใช้เทคโนโลยีเก่า เช่น เครื่องฉายภาพทึบแสง เครื่องฉายฟิล์มสตริป เครื่องฉายภาพโปรเจกต์หรือเครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ (Overhead) ไม่ได้รับความนิยมแล้ว เพราะมีเครื่องฉายภาพระบบดิจิทัล ที่เรียกว่า Projector และ เครื่องฉายภาพเสมือนหรือ Visualized Projector ซึ่งสามารถฉายภาพแบบโปรเจกต์หรือทึบแสงก็ได้ ส่วน Projector ใช้เป็นอุปกรณ์ถอดรหัสของเครื่องคอมพิวเตอร์ วิดีโอ ได้พร้อมๆกัน นับเป็นอุปกรณ์ที่ทันสมัยและราคาถูกลง

ปัจจุบันการสร้างรหัสแสงจากหลอดไฟฟ้า จะควบคุมด้วยอุปกรณ์หรือกลไก (Mechanic) ที่ได้รับคำสั่งจากโปรแกรมดิจิทัล ทำให้เกิดความแม่นยำในการเข้ารหัส-ถอดรหัสได้ดีกว่า

2.1.4 ตัวสารที่เข้ารหัสคลื่นแม่เหล็ก ได้แก่ เสียง และวิดีโอ ที่บันทึกลงบนเทปบันทึกและจัดเก็บด้วยระบบนาฬิกา ทำให้คุณภาพในการคัดลอกตัวสารเสื่อมลงเรื่อยๆ หากมีการทำซ้ำหลายๆ ครั้ง การบันทึกและจัดเก็บด้วยระบบนี้นับวันจะไม่นิยมใช้ แต่ไปใช้ระบบดิจิทัลแทน

2.1.5 ตัวสารที่เข้ารหัสเลขฐานสอง (Digital Signal) สามารถสื่อความหมายได้ทั้งภาพและเสียงพร้อมกัน (เรียกสื่อประเภทนี้ว่า Multimedia) คุณภาพความคมชัดของภาพ-เสียง และความเที่ยงตรงในการรักษาคุณภาพสูงกว่าสื่อแบบอื่น ทำให้การคัดลอกข้อมูลจากต้นฉบับไปสู่สำเนา ทำได้โดยคุณภาพของภาพและเสียงเทียบเท่าหรือเหมือนต้นฉบับทุกประการ (ไม่มีสัญญาณ drop)

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) การสร้างสารหรือจัดเก็บสาร

การเผยแพร่สาร จะใช้วิธีการเข้ารหัสถอดรหัสของสื่อ (medium) ด้วยรหัสเลขฐานสองทั้งสิ้น ไม่ว่าจะสารนั้นจะเป็นสื่อสารมวลชน หรือ สื่อโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หรือสื่อปราชัย โดยเฉพาะสื่อ อินเทอร์เน็ต นับเป็นสื่อดิจิทัลโดยสมบูรณ์

2.2 เนื้อสาร (Message content) มีปัจจัยที่นำมาพิจารณาประกอบ คือ

2.2.1 ประเภทของสาร แบ่งออกเป็น

- ข่าวสาร (NEWS)
- การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)
- การโฆษณา (Advertising)
- การรณรงค์ (Strategic Campaign)
- การจัดวาระสาร (Agenda Setting)

2.2.2 วัตถุประสงค์ในการกำหนดเนื้อหาสาร ดูจากประเภทของสารว่า เป็นสาร ประเภทใด ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกัน เช่น การจัด สถานการณ์รณรงค์เรื่องการประหยัดพลังงาน ก็ควรใช้วิธีการโฆษณา และการรณรงค์ ผ่านสื่อวิทยุโทรทัศน์ เพื่อโน้มน้าวใจ จะได้ผลดีที่สุด กลุ่มเป้าหมายคือคนเมือง เนื้อสารก็ต้องสร้างให้คนเมืองอ่าน มิใช่คนชนบทอ่าน วัตถุประสงค์แบ่งออกเป็น

- ให้ข้อมูล ความรู้ทั่วไป

- การศึกษา เรียนรู้
- ความบันเทิง
- การโน้มน้าวใจ
- การแสดงความคิด หรือประชามติ
- การตรวจสอบอำนาจรัฐ

2.2.3 เวลา พื้นที่ในการนำเสนอ (Times & Area for Presentation) ได้แก่ จำนวนเวลา (นาที, ชั่วโมง, วัน, เดือน) วันเวลา (เวลา วัน เดือน ปี เริ่มต้น - สิ้นสุด) วาระและโอกาส ความถี่ ปริมาณพื้นที่ในการแสดงผล ขึ้นอยู่กับช่องทางการสื่อสารว่าจะใช้สื่อประเภทใด เช่น หนังสือพิมพ์ คิดเป็น ตารางนิ้ว หรือจำนวนหน้า, วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ คิดเป็นวินาที นาที อัตราในการนำเสนอ วันละกี่ครั้ง หรือสัปดาห์ละกี่วัน หรือกี่ครั้ง, แผ่นป้าย (Cutout, Buildboard) คิด

เป็นเนื้อที่ ตร.นิ้ว หรือ จำนวนแผ่น หรือจำนวนจุดที่ติดตั้ง, แผ่นพับ  
ใบปลิว ใบปิดโฆษณา คิดเป็นจำนวนแผ่น หรือชุด ตามขนาดที่  
ต้องการ, **กิจกรรม** คิดเป็นจำนวนครั้งต่อวัน หรือจำนวนวันต่อครั้ง  
หรือ จำนวนครั้งต่อ 1 พื้นที่ หรือจำนวนพื้นที่ต่อครั้ง

- 2.3 การจัดการ (Message treatment) หมายถึงการจัดลำดับสารในการ นำเสนอ  
สาร หรือส่งสารไปยังกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้รับสาร โดยใช้กลยุทธ์การจัดลำดับ  
สาร (Message Organization ของ Monroe: 1945) Attention > Need >  
Satisfaction > Visualization > Action
3. ปัจจัยของสื่อ ในที่นี้ หมายถึงช่องทางในการส่งสาร หรือพาหนะที่จะพาสาร (Message)  
ไปยังเป้าหมาย และบรรลุมิติวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร สื่อ แบ่งออกเป็น 7 ประเภท (สูติน  
ชาวหินฟ้า: 2544) คือ (1) สื่อบุคคล  
(2) สื่อวัตถุ (3) สื่อกิจกรรม พิธีกรรม (4) สื่อเอกสาร สิ่งพิมพ์ (รวมถึงสื่อสารมวลชน  
ประเภทเอกสาร สิ่งพิมพ์) ได้แก่ สื่อที่ใช้เขียน และ อ่าน มีการเข้ารหัสและถอดรหัสอย่าง  
ถูกวิธี จึงจะสื่อความหมายได้ถูกต้อง เกิดประสิทธิภาพ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ (5) สื่อ  
มัลติมีเดีย หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อไอที (6) สื่อโทรคมนาคม (รวมถึงสื่อสารมวลชน  
ประเภทโทรคมนาคม) ได้แก่ วิทยุโทรทัศน์ และวิทยุกระจายเสียง (7) สื่อปราชัย ได้แก่  
การบรรยาย ปราชัย
- 3.1 ความถูกต้องเที่ยงตรง (Accuracy) ซึ่งบ่งบอกถึงคุณภาพของสิ่งที่เป็นพาหะ  
แม้ว่าจะมีสิ่งรบกวนต่างๆ มาเป็นอุปสรรค ก็ไม่ทำให้คุณสมบัติ หรือคุณค่าใน  
ความเป็นสื่อที่เที่ยงตรงสูญเสียไป
- 3.2 สิ่งรบกวน (Noise) ได้แก่ โรคต่างๆ เสียง แสง คลื่น (คลื่นไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็ก)  
วัตถุ ตลอดจน อารมณ์ และทัศนียภาพต่างๆ
- 3.3 คุณสมบัติ (Properties and Qualification) ได้แก่ คุณสมบัติทางกายภาพ เช่น  
สื่อที่ถูกจัดเก็บในระบบดิจิทัล มีความเที่ยงตรงและปริมาณในการจัดเก็บสูง  
กว่า สื่อระบบอนาล็อก สื่อบุคคล มีอิทธิพลในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของ  
คนสูงกว่าสื่อประเภทอื่น เป็นต้น

## 2. องค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสาร และกระบวนการสื่อสาร

การสื่อสาร เป็นกิจกรรมร่วมกันที่มีปฏิสัมพันธ์กัน ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หมายความว่า การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีองค์ประกอบพื้นฐาน คือ

- (1) ผู้ส่งสาร หรือผู้กำหนดสาร (Sender, Source Creator)
- (2) สาร (Message, Information)
- (3) สื่อ หรือพาหนะ หรือช่องทางในการนำสาร ส่งไป (Media หรือ Channel)
- (4) ผู้รับสาร (Receiver)
- (5) ปฏิกริยา หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หลังส่ง-รับสาร (Feed Back)

เมื่อมีองค์ประกอบครบพร้อม ต่อไปดูว่าเกิดกระบวนการต่อไปนี้หรือไม่ คือ (1) มีการกำหนดสาร (Message Design & Source Data) โดยผู้ส่งสาร อาจต้องมีการเข้ารหัสของสารด้วย ขึ้นอยู่กับประเภทหรือชนิดของสาร (2) สารถูกส่งไปยังผู้รับ (Process) โดยผ่านกระบวนการต่างๆ ขึ้นอยู่กับประเภทหรือชนิดของสาร (3) สารที่ส่งออกไปถึงผู้รับปลายทาง และผู้รับก็รับรู้ถึงสารที่ส่งมานั้น (Awareness) และเกิดปฏิกริยาโต้ตอบ อาจเป็นเชิงบวก (เห็นด้วย ยอมรับ) หรือเชิงลบ (ขัดแย้ง ไม่ยอมรับ) หรือเชิงซ้อน (รู้สึกเฉยๆ ยังไม่ลงความเห็น หรือตัดสินใจในเวลานั้น)

นี่คือ Model พื้นฐานที่ใช้อธิบายรูปแบบการสื่อสารทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารเชิงบูรณาการ (Integrated Communication) การสื่อสารการตลาด-ธุรกิจ (Business & Marketing Communication) การสื่อสารมวลชน (Mass Media Communication) การสื่อสารทางการเมือง (Political Communication) การสื่อสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Development Communicaton) การสื่อสารเพื่อพัฒนาสุขภาพ (Conditional Health Communication) และการสื่อสารการศึกษา (Educational Communication)

โดยปกติ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร จะประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้ส่งสาร และฝ่ายผู้รับสาร หากผู้ส่งสาร และผู้รับสารเป็นบุคคลคนเดียวกัน เรียกว่า การสื่อสารภายในบุคคล และผู้ส่งสารมักจะเป็นผู้กำหนดสารที่จะส่งไป และสาร หรือ message ที่จะส่งไป มักจะถูกกำหนดขึ้นทั้งจากผู้ส่งสารเอง และจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของวงจภาษา หรือ อวจนภาษา ก็ตาม

กรณีที่ผู้กำหนดสาร และผู้ส่งสาร เป็นบุคคลคนเดียวกัน คือ สารที่ถูกกำหนดขึ้นนั้น เป็นนามธรรมที่เกิดขึ้น (Knowledge) หรือปรุงแต่งขึ้นเป็นองค์ความรู้ (Create) หรือผุดขึ้นโดยประจักษ์ (Insight) ของผู้ส่งสารนั่นเอง แล้วต้องการจะส่งสารนั้นไปยังกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้รับสาร

กระบวนการส่งสาร จะเริ่มตั้งแต่การบรรจุสารเข้าไปในระบบการส่ง (Message Input & Source Input) ซึ่งประกอบด้วย สาร สื่อ เวลา โอกาส โดยอาศัยช่องทางต่างๆ เป็นพาหะพาสารไปยังผู้รับ

(Process) สาร ดังกล่าวอาจจะอยู่ในรูปของภาษาพูด สัญลักษณ์ อักษรระ สือ หรือช่องทางที่ใช้ในการ ส่ง ขึ้นอยู่กับว่าเนื้อสารนั้นจะอยู่ในรูปใด

รูปแบบ ชนิดของสาร	พาหะ - ช่องทาง	เครื่องมือ - เทคโนโลยี	เทคนิค – รูปแบบ การส่งสาร
ภาษาพูด Word, Speech	บรรยากาศ อากาศ วัตถุที่สามารถพาเสียง ไปได้	อวัยวะปาก, ไมโครโฟน, โทรโข่ง	Physical, Radiogram, Analog, Digital
ภาษาท่าทาง Action, Behavior	ทัศนวิสัยของ บรรยากาศ	อวัยวะ, อุปกรณ์สร้าง สัญลักษณ์	Physical
ภาษาเขียน Writing	อักษร อักษร (ที่ผู้ส่ง และผู้รับ สามารถรับรู้ ร่วมกันได้)	กระดาษ ปากกา หมึกหรือ สี คอมพิวเตอร์	Physical, Analog, Digital
ภาษาอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Language) – Radio – Analoge – Digital	คลื่นไฟฟ้า คลื่นแสง คลื่นแม่เหล็ก คลื่นวิทยุ	เครื่องรับ-เครื่องส่ง วิทยุ วิทยุโทรทัศน์ ระบบอะนาล็อก ระบบดิจิตอล คอมพิวเตอร์ และระบบ เครือข่าย, อินเทอร์เน็ต	Analog, Digital

ในการส่งสาร จะต้องกำหนดเวลา เพื่อให้ผู้รับสาร มีโอกาสในการรับ เวลา หมายถึง จำนวนเวลา (วินาที, นาที, ชั่วโมง) และระยะเวลา (Time หรือ ครั้ง) โอกาส หมายถึง ช่วงเวลาที่พอเหมาะพอดีที่ผู้รับสาร สามารถรับรู้ถึงสาร การสื่อสารจะสำเร็จสมบูรณ์ ต่อเมื่อผู้ส่งสารรับทราบถึงปฏิกิริยาของผู้รับสาร หลังจากการรับสารนั้นแล้ว

การสื่อสารจะมีคุณค่า ก็ต่อเมื่อ ผู้รับสารเกิดการรับรู้ (Awareness) เกิดองค์ความรู้ (Knowledge) เกิดความเชื่อถือ เชื่อมั่น จนยอมรับข้อเสนอหรือเงื่อนไขในสารนั้น (Acceptation) หรือเกิดการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง (Decision) ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior) [ดูรายละเอียดในหัวข้อ 3. คุณสมบัติและสถานภาพของการสื่อสาร]

## การสื่อสารในองค์กร

หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการสื่อสารในการทำงาน เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายในสภาพแวดล้อมที่เป็นบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร การสื่อสารในองค์กรจะมีความสำคัญต่อการบริหารงาน เป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรช่วยให้เกิดการประสานงานและความร่วมมือของบุคลากรและหน่วยงาน

**การสื่อสารในองค์กร** หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของหน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร และสังคม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์

### กระบวนการสื่อสาร

1. **การสื่อสารจากบนลงล่าง** เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากลำดับชั้นบังคับบัญชาในระดับสูงลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่ำกว่าภายในองค์กรซึ่งรวมถึงนโยบายในการบริหารจัดการ การสั่งงาน และบันทึกข้อความที่เป็นทางการ
2. **การสื่อสารจากล่างขึ้นบน** เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระดับที่ต่ำกว่าขึ้นสู่ระดับที่สูงกว่า การสื่อสารในลักษณะนี้จะรวมถึงกล่อ่งรับความคิดเห็น การประชุมกลุ่ม และกระบวนการในการร้องเรียน หากมีการสื่อสารในทิศทางนี้จะมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจัดการจะสามารถปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตนได้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการที่จะให้ผู้ปฏิบัติในระดับล่างสื่อสารต่อระดับสูงอย่างจริงจัง เปิดเผย ตรงไปตรงมานั้น ไม่ใช่เรื่องที่จะทำได้ง่ายนัก
3. **การสื่อสารในแนวนอน** เป็นการสื่อสารซึ่งส่งข้ามหน่วยงานภายในองค์กรซึ่งมีความจำเป็นยิ่งต่อการประสานงาน และการหลอมรวมหน้าที่สายงานภายในองค์กรที่ต่างกันเข้าด้วยกัน
4. **การสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร** แม้ว่าจะเป็นการสื่อสารที่อาจจะมีการใช้น้อยที่สุดในการสื่อสารทั้ง 4 แบบนี้ แต่ก็มีความจำเป็นในสถานการณ์ที่สมาชิกในองค์กรไม่สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านช่องทางอื่น ๆ ได้ เป็นลักษณะการสื่อสารไปยังหน่วยงานที่ต่างกัน และระดับที่ต่างกัน

### อุปสรรคการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรมักจะมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นตามมาด้วยหลายประการเช่นกัน สำหรับปัญหาที่มักเกิดขึ้นก็คือ

1. **การรับรู้ที่แตกต่างกัน** การรับรู้ข่าวสารเดียวกันแต่ผู้รับแต่ละคนตีความไปแตกต่างกัน ก็จะทำให้เกิดความคลุมเครือและสับสนได้ ดังนั้นในการสื่อสารทุกครั้งจึงควรมั่นใจว่าข่าวสารนั้นมีความชัดเจนที่จะทำให้ผู้รับแต่ละคนมีความเข้าใจตรงกัน

2. **การบิดเบือนข้อมูล** การส่งข่าวสารผ่านกันเป็นทอดๆผ่านคนจำนวนมากอาจทำให้ข้อมูลเกิดการตกหล่น หรือบางครั้งมีการปรุงแต่งข้อมูล จึงอาจทำให้ข้อมูลเกิดการบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้

3. **การกลั่นกรองข่าวสาร** เป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการสื่อสารในองค์กรก็คือ กรณีที่ผู้ให้ข่าวสารเลือกให้ข่าวสารเฉพาะบางข่าวสารหรือเฉพาะบางส่วนของข่าวสารเท่านั้น เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจโดยไม่ให้ข่าวสารในส่วนที่เป็นลบหรือคาดว่าจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่พอใจและเกิดผลลบต่อตนเองดังนั้นจึงต้องมีการสร้างเข้าใจอันดีระหว่างคนในองค์กรเพื่อขจัดความกลัวในเรื่องของความผิดพลาดในการทำงาน

4. **จังหวะเวลาของการติดต่อสื่อสาร** ข่าวสารบางชนิดนั้นควรตั้งสื่อสารให้รับรู้พร้อมกันแต่ข่าวสารบางชนิดก็ควรสื่อสารให้รับรู้เมื่อถึงเวลา ดังนั้นจึงควรเลือกเวลาในการสื่อสารให้เหมาะสม

### การปรับปรุงการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในหลายๆด้านได้แก่

1. **การเป็นผู้ฟังที่ดี** ผู้ฟังที่ดีนั้นจะต้องสามารถจับประเด็นของข่าวสาร จับความรู้สึกของผู้ให้ข่าวสาร สังเกตปฏิกริยา มีการตอบสนองและแสดงความรู้สึกลงในการสื่อสารกลับ

2. **การเป็นผู้ตอบสนองที่ดี** ผู้ตอบสนองที่ดีจะต้องให้ข้อมูลย้อนกลับบอกคู่สนทนาว่าตนเองรู้สึกอย่างไรและเข้าใจข่าวสารหรือไม่ การให้ข้อมูลย้อนกลับนั้นเป็นศิลปะ ถ้าปฏิบัติไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจและการไม่ยอมรับได้

3. **การพัฒนาทักษะที่ดี** ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี จะสามารถช่วยปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ก็คือ

3.1 สร้างความคิดให้ชัดเจนก่อนทำการสื่อสาร

3.2 กำหนดเป้าหมายในการสื่อสารทุกครั้ง

3.3 พิจารณาสภาพแวดล้อมของการสื่อสาร

- 3.4 ขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในการวางแผนการสื่อสาร
- 3.5 ควรระวังการสื่อสารทางสีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียง
- 3.6 พยายามทำการสื่อสารกับผู้ร่วมงานในทุกครั้งที่มีโอกาส
- 3.7 คอยติดตามผลการสื่อสารอยู่เสมอ
- 3.8 วางแผนการติดต่อสื่อสารทั้งเรื่องที่จะทำทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
- 3.9 ควรปฏิบัติตามสิ่งที่ได้พูดไว้

### การสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีประสิทธิภาพได้นั้นประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่างแต่ที่สำคัญก็คือเรื่องของคุณธรรม ทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานต่างจะต้องมีคุณธรรมประจำใจอันได้แก่

**ความจริงใจ** การแสดงความจริงใจสามารถแสดงออกมาได้ทั้งการพูดและการเขียน แต่ก็ไม่จำเป็นต้องแสดงออกมาทั้งหมดเหมือนที่คิด แสดงออกมาเท่าที่จำเป็นและคิดว่าเหมาะสม เช่น การชมการวิจารณ์ และการแสดงความเห็น

**ความปรารถนาดี** การแสดงความปรารถนาดีก็สามารถแสดงออกมาได้ทั้งการพูดและการเขียนได้เช่นกัน เช่น การให้คำปรึกษา การเสนอแนะ การทักท้วงและการตักเตือน

**ความมีน้ำใจ** การแสดงความมีน้ำใจเป็นศิลปะของการอยู่ร่วมกัน การรู้จักการให้และรู้จักการรับเป็นการแสดงถึงความมีน้ำใจ เช่น การให้ความช่วยเหลือ การขอความเห็นจากการปฏิบัติงานของดิฉันในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานของภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว ที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานต่างๆ ภายในภาควิชา และในภาควิชาทั้งภายในและภายนอกจึงจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับคณาจารย์ในภาควิชา การสื่อสารกับคณะและหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ทั้งวิทยาเขตสงขลา และวิทยาเขตพัทลุง ซึ่งบางครั้งใช้การสื่อสารทางโทรศัพท์ หรือเป็นหนังสือบันทึกข้อความหรือหนังสือราชการแล้วแต่กรณี ซึ่งในบางครั้งเป็นเรื่องด่วนก็จะใช้วิธีติดต่อโดยใช้เครื่องโทรสาร หรือใช้การสื่อสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (E-mail) ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารที่สะดวกและทำให้ผู้รับสารได้รับข้อมูลที่รวดเร็วขึ้น และเมื่อเรามีระบบการสื่อสารที่ดีแล้ว ก็จะทำให้การปฏิบัติงานไม่ล่าช้า งานสำเร็จลุล่วงทันเวลา และทำให้งานมีประสิทธิภาพ



## **สรุป**

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การแจ้งผู้อื่นให้รับทราบและเข้าใจถึงเจตนา ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ แนวคิด ทำที่ ความเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย การอธิบายในด้านภาพรวม รายละเอียด วัตถุประสงค์เหตุผลเป้าหมายและผลงาน การนัดหมาย และเรื่องอื่น ๆ ทุกเรื่อง ดังนั้นผู้บริหาร และผู้นำควรตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของการสื่อสารในฐานะที่เป็นดัชนีบ่งชี้ที่สำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ความตระหนัก และความเข้าใจถึงความสำคัญของบทบาทและกลไกในการสื่อสารนั้นช่วยทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารจัดการ และนำองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น





## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อสกุล	นางสาวกรัณทรัตน์ ต्रीयสรค์ย
วันเดือนปีเกิด	8 ธันวาคม 2523
สถานที่เกิด	263 ถนนจามเทวี ตำบลเวียงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	217/58 หมู่บ้านสุขสมบูรณ์ ถนนพหลโยธิน50 แขวงคลองถนน เขตสายไหม กรุงเทพฯ
ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	Product Manager
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2541	มัธยมศึกษา จากโรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
พ.ศ.2548	ปริญญาตรีสัตวแพทยศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ.2554	กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ