



ประจำปี 2567



โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ “มหกรรม KM” (KM Workshop) ปี 2

ครั้งที่ 2/2567

วันพฤหัสบดีที่ 18 กรกฎาคม 2567

หมวดที่ 5 ด้านการบริหารจัดการทั่วไป

เรื่อง เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร
เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

จัดทำโดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา



Knowledge Management: KM

โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาระบบการจัดการความรู้

“มทกรรม KM” (KM Workshop) ปี 2

ครั้งที่ 2/2567

วันพฤหัสบดีที่ 18 กรกฎาคม 2567

หมวดที่ 5 ด้านการบริหารจัดการทั่วไป

เรื่อง เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

❖ ความเป็นมา

ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ตัวแปรสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีได้นั้นคือ การที่มีมนุษย์หรือบุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ได้นิยามความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ (Human Relation) แปลว่า ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน⁽¹⁾ ดังนั้น หากความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างมนุษย์ที่ไม่ดีต่อกัน ก็อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรได้

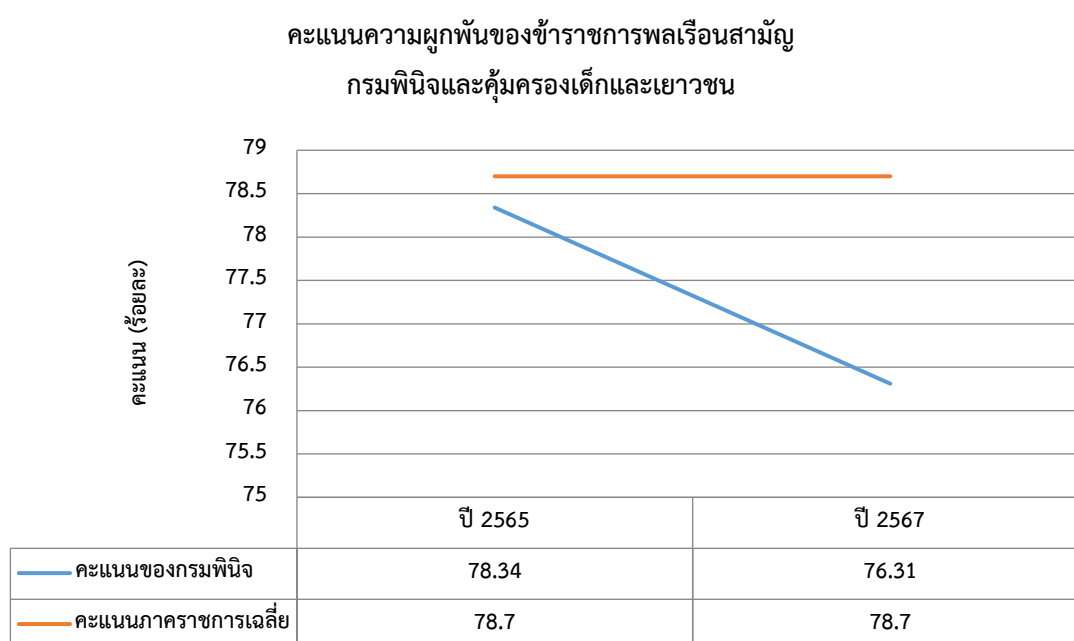
สังคมการทำงาน ถือเป็นอีกหนึ่งหน่วยสังคมของมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตไม่แพ้สังคมอื่นๆ สิ่งหนึ่งที่จะทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุขก็คือการมีมนุษย์สัมพันธ์ (Human Relation) ที่ดีระหว่างกัน สังคมในการทำงานก็เช่นกัน ไม่ว่าจะสาขาอาชีพใดก็ตามต่างย่อมต้องการส่งเสริมให้ทุกคนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะนั่นหมายถึงความรักใคร่ปรองดอง ความร่วมแรงร่วมใจ ช่วยเหลือเกื้อกูล สามัคคีและร่วมหัวจมท้ายกันเผชิญกับทุกสถานการณ์ เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ ท้ายที่สุดแล้วองค์กรที่มีทีมงานที่ทุกคนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ย่อมทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ดีกว่าองค์กรที่บุคลากรมีมนุษย์สัมพันธ์ที่แย่อันแน่นอน⁽²⁾

องค์กรส่วนใหญ่เป็นระบบการทำงานแบบร่วมมือกันทำงานหลายคน ไม่ใช่แค่คนใดคนหนึ่ง จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้องค์กรมีคนจำนวนมากมาอยู่ร่วมกัน เมื่อมีคนอยู่รวมกันเป็นจำนวนมากแน่นอนว่าย่อมเกิดปัญหาตามมามากมาย เพราะแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างไปตามปัจเจกบุคคล ดังนั้นองค์กรควรจะทำอย่างไรให้ความต่างนั้นอยู่ร่วมกันได้อย่างลงตัว การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร จึงเปรียบเสมือนกาวที่จะเชื่อมประสานให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้อย่างดี มีความเข้าใจอันดีต่อกัน และใช้ความแตกต่างของแต่ละบุคคลให้เป็นประโยชน์ มากกว่าที่จะส่งเสริมความแตกต่างให้เกิดความแตกแยก ดังนั้น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีนี้จึงเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรควรใส่ใจและให้ความสำคัญที่สุด⁽²⁾

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน มีภารกิจในการพิทักษ์คุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด รวมทั้งส่งเสริมความมั่นคงของสถาบันครอบครัวและความเข้มแข็งของชุมชน ดำเนินการด้านคดีอาญา แก้ไขบำบัดฟื้นฟู ให้การศึกษา การฝึกวิชาชีพ ป้องกัน พัฒนา ส่งเคราะห์ ติดตาม ประเมินผลเด็กและเยาวชน การใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกและมาตรการอื่นๆ จึงทำให้มีนักวิชาชีพ/บุคลากรที่มีความหลากหลายและแตกต่างวิชาชีพมาปฏิบัติงานร่วมกันเป็นจำนวนมาก อาทิ พนักงานคุมประพฤติ นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา นักวิชาการอบรมและฝึกวิชาชีพ พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการเงินและบัญชี

จึงทำให้ในการปฏิบัติงานอาจเกิดปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ อันเนื่องมาจากความแตกต่างและหลากหลายและความเป็นปัจเจกบุคคล และอาจส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรได้

จากรายงานผลการสำรวจความผูกพันของข้าราชการพลเรือนสามัญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งจัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.) พบว่า ความผูกพันของข้าราชการพลเรือนสามัญของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีคะแนนความผูกพันรวม คิดเป็นร้อยละ 78.34 (อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าคะแนนความผูกพันเฉลี่ยของภาคราชการ ซึ่งมีคะแนน 78.70)⁽³⁾ และเมื่อเทียบกับผลการสำรวจความผูกพันของข้าราชการพลเรือนสามัญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า มีคะแนนความผูกพันรวม คิดเป็นร้อยละ 76.31 ซึ่งลดลงจากในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (และอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าคะแนนความผูกพันเฉลี่ยของภาคราชการ -2.39)⁽⁴⁾



ที่มา: รายงานผลการสำรวจความผูกพันของข้าราชการพลเรือนสามัญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567, (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน)

ดังนั้น จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กร ด้วยเหตุนี้ คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ จึงมีมติเห็นชอบให้ จัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเด็นหัวข้อ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นหนึ่งในกิจกรรมในโครงการยกระดับการจัดการความรู้ขององค์กร: ขยายกลุ่มเป้าหมาย ภายใต้ “โครงการยกระดับและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน (ระยะที่ 1) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567” โดย นางนลินนาถ ไกรนรา รองอธิบดีกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน (ฝ่ายปฏิบัติการ) ให้เกียรติเป็นประธานในพิธีเปิดโครงการ ซึ่งเทคนิค/วิธีการต่างๆ ที่ได้จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จะได้มีการสรุปและเผยแพร่ให้ผู้สนใจได้เข้าถึงข้อมูลและนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไป

❖ ความสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงยุติธรรม

โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ “มหกรรม KM” (KM Workshop) ปี 2 ภายใต้ “โครงการยกระดับและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน (ระยะที่ 1) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567” เป็นไปตามแผนพัฒนาองค์กร PMQA 4.0 หมวดที่ 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ ของกระทรวงยุติธรรม ระยะ 3 ปี (2567-2569) โดยเป้าหมายสูงสุดของแผนพัฒนาองค์กรในหมวดนี้ คือ **สร้างวัฒนธรรมองค์การให้เกิดองค์การแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้**

❖ การดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1. แหล่งที่มาของข้อมูล

ใช้ความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินงาน การกำกับการปกครองในคดีครอบครัวที่ผู้เยาว์หรือคนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถมีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสีย ที่ฝังอยู่ในตัวบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดกรมพินิจฯ (พนักงานคุมประพฤติที่มีประสบการณ์) ทั้งในแง่ความสำเร็จและในแง่ล้มเหลว เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรคนอื่นๆ (Tacit to Tacit Knowledge)

โดยความรู้ วิธีการ เทคนิคและประสบการณ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จะถูกนำไปผลิตเป็นสื่อในรูปแบบที่เหมาะสม จัดเก็บในคลังการจัดการความรู้ และมีช่องทางให้บุคลากรคนอื่นๆ สามารถเข้าถึงข้อมูล เพื่อศึกษา/ทบทวนย้อนหลังได้ (Tacit to Explicit Knowledge)

2. แหล่งที่มาของผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ “มหกรรม KM” (KM Workshop) ปี 2 ครั้งที่ 2/2567 หมวดที่ 5 ด้านการบริหารจัดการทั่วไป เรื่อง เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งหมด 4 ท่าน

1. นายพิทักษ์ ทองแสง

หัวหน้าส่วนคดี

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดจันทบุรี

2. นางศิริจันทร์ ไกยสิทธิ์

หน.ส่วนคดี

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสมุทรปราการ

3. นายเจนรบ รักวิจิตร

หัวหน้าสถานแรกรับเด็กและเยาวชน

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสงขลา

4. นางสาวบุศยา งามจักร

นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดพิษณุโลก

3. เครื่องมือหรือวิธีการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่

3.1 สนทนาสนทนา (Dialogue)

สนทนาสนทนา (Dialogue) มาจากคำว่า “Bohmian Dialogue” เป็นการพูดคุยสนทนา โดยใช้กระบวนการซึ่งนำเสนอโดย เดวิด โบห์ม (David Bohm) โดยผู้ร่วมสนทนาทุกคนมีส่วนร่วม ทุกคนตั้งใจฟังความคิดเห็นของคนอื่น ให้เกียรติผู้อื่น ไม่ตำหนิหรือตัดสินผู้อื่น ในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย เป็นกันเองและสามารถแสดงออกโดยการออกเสียงแสดงความคิดเห็นที่เกิดขึ้นจากภายในใจของเรา โดยไม่ตำหนิหรือทำลายความรู้สึกของผู้อื่น ซึ่งกระบวนการสนทนาสนทนา (Dialogue) นี้ มีเพื่อให้ทุกคนที่อยู่ในวงสนทนาได้ร่วมกันระดมความคิดอย่างเป็นธรรมชาติ เพื่อค้นหาวิธีการหรือความรู้ใหม่ๆหรือหนทางในการแก้ไขปัญหา อีกทั้งยังช่วยแก้ไขความขัดแย้งต่างๆ ได้เป็นอย่างดี สนทนาสนทนา (Dialogue) เป็นการสื่อสารที่ไหลเลื่อนเคลื่อนที่ถ่ายทอดไปมาหากันได้ตลอด โดยปราศจากสิ่งกีดขวาง ดังนั้น การสนทนาในลักษณะเช่นนี้ จึงเป็นการสนทนาอย่างเสมอภาค ไม่มีคนที่สูงกว่าหรือต่ำกว่า เป็นการร่วมกันฟังร่วมกันคิดในระนาบเดียวกัน ฟังโดยไม่ตัดสินใดๆทั้งสิ้น ไม่ได้หวังว่าจะแพ้หรือชนะ ซึ่งจะทำให้เกิดความคับข้องใจได้ และการสนทนานี้อาจมีสิ่งที่คุณผู้ฟังได้ตกผลึกจากกิจกรรมและสามารถนำไปแก้ไขปัญหามา หรือพัฒนางานหรือบางสิ่งบางอย่างที่ดีขึ้นได้⁽⁵⁾

3.2 ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP)

ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice - CoP) คือ กลุ่มของคนที่มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวหรือมีความสนใจในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง ผ่านการใช้เครื่องมือการจัดการความรู้ที่เรียกว่า การบอกเล่าเรื่องราว (Story telling) เพื่อที่จะเรียนรู้วิธีการที่จะสามารถปฏิบัติหรือทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม หรือนำไปจัดการกับปัญหาอุปสรรคหรือภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้ จึงเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รวมทั้งเพิ่มพูนทักษะ สร้างความรู้ และความเชี่ยวชาญให้เกิดขึ้นในกลุ่มนั้นๆ โดยเน้นที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากบุคคลหรือหน่วยงานที่มีวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best practices) หรือมีจุดวิกฤตล้มเหลว (Worst case) ชุมชนนักปฏิบัติได้กลายเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากทุกวันนี้ หลายองค์กร/กลุ่มทำงาน/ทีมงานและแม้แต่ตัวบุคคลเองต้องทำงานร่วมกันในแนวทางใหม่ ความร่วมมือข้ามองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ ชุมชนนักปฏิบัติจึงเป็นรูปแบบใหม่สำหรับการเชื่อมโยงคนที่มีจิตใจในการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และความร่วมมือไม่ว่าจะเป็นรายบุคคลเป็นกลุ่มและถือว่าการพัฒนาองค์กรด้วย⁽⁶⁾

ชุมชนนักปฏิบัติ เกิดขึ้นโดย ดร. Etienne Wenger และทีมงาน เป็นหนึ่งในผู้บุกเบิกกลุ่มแรก ที่สร้างแนวคิดนี้ขึ้นมาผ่านการศึกษา/การฝึกหัดงาน พวกเขาพบว่า สังคมของการฝึกงานมีความซับซ้อนมาก และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และได้ตั้งชื่อว่า “ชุมชนนักปฏิบัติ” ชุมชนนักปฏิบัติจึงกลายเป็นศูนย์กลางของการจัดการความรู้ หลังจากหนังสือเล่มแรกเกี่ยวกับชุมชนนักปฏิบัติ ที่ชื่อว่า Communities of Practice - Learning, Meaning, and Identity ได้พิมพ์เผยแพร่ในปี ค.ศ. 1998 ตั้งแต่นั้นมา ชุมชนนักปฏิบัติ

มีบทบาทสำคัญในบริบทของการจัดการความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร และเป็นเครื่องมือในการทลายอุปสรรคทำให้ความรู้ไหลข้ามองค์กร เกิดการขยายวงของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ชุมชนนักปฏิบัติจึงมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่เชื่อมโยงคน คนซึ่งอาจจะไม่เคยมีโอกาสปฏิสัมพันธ์ กันเลย กิจกรรมนี้จึงเหมือนสื่อกลางเชื่อมให้คนได้ใกล้ชิดกันมากขึ้น ได้รับฟัง ได้สื่อสาร ได้แลกเปลี่ยนได้เรียนรู้ เรื่องราว และประสบการณ์ของแต่ละคนหรือหน่วยงาน ทำให้เกิดการสนทนาระหว่างผู้คนมากขึ้น และทำให้ การปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น⁽⁷⁾

ชุมชนนักปฏิบัติมีองค์ประกอบ⁽⁸⁾ ดังนี้

1. หัวข้อความรู้ (Domain) เป็นหัวข้อที่กำหนดขึ้นจากคนในกลุ่มที่สนใจในเรื่องเดียวกัน หัวข้อ ความรู้จึงไม่ได้จำเป็นต้องใช้ความเชี่ยวชาญจากคนนอกกลุ่มหรือชุมชน เป็นสิ่งที่มีคุณค่ามากกว่าในการที่จะนำ ผู้ที่ศักยภาพหรือมีประสบการณ์ในกลุ่มนั้น มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่ม
2. ชุมชน (Community) ในการรวมกันเป็นกลุ่มภายใต้ความสนใจหัวข้อเดียวกัน สมาชิกใน กลุ่มจะต้องมีความสัมพันธ์กันในการร่วมกิจกรรมและอภิปราย ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และแบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร/ซักถาม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชุมชนนักปฏิบัติมาก
3. แนวปฏิบัติ (Practice) สมาชิกในกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติล้วนแต่เป็นนักปฏิบัติ จึงต้องการพัฒนา การทำงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น การจดบันทึกประเด็นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันไว้ ทั้งจากประสบการณ์ การเล่าเรื่อง เครื่องมือต่างๆ เทคนิค วิธีการแก้ปัญหา การสังเคราะห์ จึงเป็นสิ่งสำคัญและเมื่อจดบันทึกแล้ว ต้องถ่ายทอดไปยังชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ซ้ำ ทบทวนซ้ำ แสร์/บอกต่อในความรู้ใหม่ๆ ให้หมุนเวียน ต่อไป

3.3 วิธีการจัดกิจกรรม

ใช้วิธีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบ Hybrid ณ ห้องประชุม 6-04 ชั้น 6 อาคารกระทรวง ยุติธรรม และผ่านระบบจอภาพทางไกล (Video Conference in WebEx Online)

- มีผู้ดำเนินรายการ 2 ท่าน ประกอบด้วย

1. นายเอกราษฎร์ ศรีอินทร์

นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

2. นายวิวัฒน์ เหล็กดี

พนักงานคุมประพฤติปฏิบัติการ

กองพัฒนาระบบงานยุติธรรมเด็กและเยาวชน

- คณะทำงาน ทำหน้าที่ในการควบคุมการดำเนินรายการ (Host/Co-host), จัดการระบบสารสนเทศ, จัดสรุปบันทึกสาระที่ได้จากการทำกิจกรรมและถอดบทเรียน ประกอบด้วย

1. นางสาวดารณี เกิดพิพัฒน์
พนักงานคุมประพฤติชำนาญการพิเศษ
สถาบันวิจัยและพัฒนา
2. นางสาวรจนาภา เพ็ญปฐม
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
สถาบันวิจัยและพัฒนา
3. นางสาวศรดา ทิพย์แสง
นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. นายธนกร ศุขผล
นักจิตวิทยา
สถาบันวิจัยและพัฒนา
5. นายอดุลย์ ยูโษะ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
สถาบันวิจัยและพัฒนา
6. นางสาวจิรวรรณ ศรีแก้ววรรณ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
สถาบันวิจัยและพัฒนา

สรุปผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจ
โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาระบบการจัดการความรู้
“มหกรรม KM” (KM Workshop) ปี 2
ครั้งที่ 2/2567
วันพฤหัสบดีที่ 18 กรกฎาคม 2567
หมวดที่ 5 ด้านการบริหารจัดการทั่วไป
เรื่อง เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

3.1 ข้อมูลทั่วไป ทศนคติและความพึงพอใจจากแบบประเมิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 142 คน สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้ ด้านเพศ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.9 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 18.2 ด้านอายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-45 ปี ร้อยละ 28.2 รองลงมาคือ 46-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.5 และ 20.4 ตามลำดับ ด้านตำแหน่ง พบว่า 1 ใน 3 เป็นนักจัดการงานทั่วไป/นักวิชาการเงินและบัญชี/นักวิชาการพัสดุ/เจ้าพนักงานธุรการ ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ นักสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 14.8 ประเภทของผู้ตอบแบบประเมินกว่าครึ่งเป็นข้าราชการ ร้อยละ 63.4 รองลงมาคือ พนักงานราชการ ร้อยละ 34.5 ด้านหน่วยงานที่ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานระดับสถานพินิจฯ ร้อยละ 83.1 รองลงมาคือ ศูนย์ฝึกและอบรมฯ ร้อยละ 13.4 และด้านอายุการปฏิบัติงานในสังกัดกรมพินิจฯ พบว่ามากที่สุดอยู่ระหว่าง 16-20 ปี ร้อยละ 25.4 รองลงมาคือ 21-25 ปี ร้อยละ 21.8 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป (n = 142)

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	26	18.3
หญิง	112	78.9
LGBTQIAN+	3	2.1
ไม่ระบุ	1	0.7

ตารางที่ 1 (ต่อ)

อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	7	4.9
31 - 35 ปี	12	8.4
36 - 40 ปี	15	10.6
41 - 45 ปี	40	28.2
46 - 50 ปี	39	27.5
51 ปีขึ้นไป	29	20.4
ตำแหน่ง		
ระดับผู้อำนวยการฯ	-	-
ระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการ/หัวหน้ากลุ่ม (คดี/สถานแรกรับฯ/ส่วนอำนวยความสะดวก)	15	10.6
พนักงานคุมประพฤติ	17	12.0
นักจิตวิทยาคลินิก/นักจิตวิทยา	10	7.0
พยาบาลวิชาชีพ	2	1.4
นักสังคมสงเคราะห์	21	14.8
นักวิชาการอบรมและฝึกวิชาชีพ	10	7.0
นักจัดการงานทั่วไป/นักวิชาการเงินและบัญชี /นักวิชาการพัสดุ/เจ้าพนักงานธุรการ	49	34.5
พนักงานพินิจ	18	12.7
ประเภท		
ข้าราชการ	90	63.4
พนักงานราชการ	49	34.5
ลูกจ้างประจำ	3	2.1
ลูกจ้างชั่วคราว	-	-
จ้างเหมาบริการ	-	-
หน่วยงาน		
ศูนย์ฝึกและอบรมฯ	19	13.4
สถานพินิจฯ	118	83.1
ส่วนกลาง	5	3.5

ตารางที่ 1 (ต่อ)

อายุการปฏิบัติงานในสังกัดกรมพินิจฯ		
1 - 5 ปี	19	13.4
6 - 10 ปี	13	9.1
11 - 15 ปี	24	16.9
16 - 20 ปี	36	25.4
21 - 25 ปี	31	21.8
26 ปี ขึ้นไป	19	13.4

ส่วนที่ 2 ทศนคติและความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชุม

คำถามในส่วนนี้ มีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านประเด็นเนื้อหา 2) ด้านวิทยากร/พี่เลี้ยง และ 3) ด้านประสิทธิภาพการจัดกิจกรรม โดยแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ และเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด โดยแบ่งระดับการแสดงทัศนคติออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย, เฉยๆ, ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับเห็นด้วย
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับเฉยๆ
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1. ด้านประเด็นเนื้อหา

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีการตอบแบบประเมินทัศนคติและความพึงพอใจ โดยมีทัศนคติและความพึงพอใจด้านประเด็นเนื้อหา ในภาพรวมอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.45 S.D. = 0.67) โดยแยกเป็นข้อคำถาม ดังนี้

คำถามที่ 1 ประเด็นเนื้อหาในวันนี้มีความเหมาะสมและเข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 54.2

คำถามที่ 2 ประเด็นเนื้อหาในวันนี้มีประโยชน์และตรงกับงานและความต้องการของท่าน ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 52.1

คำถามที่ 3 ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากวันนี้ไปประยุกต์ใช้กับงานของท่านได้ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 54.2

คำถามที่ 4 ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากวันนี้ไปแลกเปลี่ยน/ถ่ายทอดกับเพื่อนร่วมงานได้ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 49.3

คำถามที่ 5 ท่านคิดว่าท่านมีความรู้ในเรื่องนี้เพิ่มขึ้น หลังจากเข้าร่วมกิจกรรม ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 50.0 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละด้านประเด็นเนื้อหา

คำถาม	ระดับทัศนคติและความพึงพอใจ (n = 142)					$\bar{X}$	S.D.
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
ประเด็นเนื้อหาในวันนี้ มีความเหมาะสม เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน	2 (1.4)	-	-	63 (44.4)	77 (54.2)	4.50	0.65
ประเด็นเนื้อหาในวันนี้ มีประโยชน์และตรงกับงานและความต้องการของท่าน	2 (1.4)	-	1 (0.7)	65 (45.8)	74 (52.1)	4.47	0.66
ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากวันนี้ไปประยุกต์ใช้กับงานของท่านได้	2 (1.4)	-	3 (2.1)	60 (42.3)	77 (54.2)	4.48	0.68
ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากวันนี้ไปแลกเปลี่ยน/ถ่ายทอดกับเพื่อนร่วมงานได้	2 (1.4)	-	5 (3.5)	65 (45.8)	70 (49.3)	4.42	0.69
ท่านคิดว่าท่านมีความรู้ในเรื่องนี้เพิ่มขึ้น หลังจากเข้าร่วมกิจกรรม	2 (1.4)	-	5 (3.5)	64 (45.1)	71 (50.0)	4.42	0.70
รวม						4.45	0.67

2. ด้านวิทยากร/พี่เลี้ยง/ผู้ดำเนินรายการ

โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ “มหกรรม KM” (KM Workshop) ปีที่ 2 หมวดที่ 5 ด้านการบริหารจัดการทั่วไป เรื่อง เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยวิทยากร ผู้ดำเนินรายการและคณะทำงาน ดังนี้

วิทยากร ประกอบด้วย

1. นายพิทักษ์ ทองแสง

หัวหน้าส่วนคดี สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดจันทบุรี

2. นางศิริจันทร์ ไกยสิทธิ์

หน.ส่วนคดี สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสมุทรปราการ

3. นายเจนรบ รักวิจิตร

หัวหน้าสถานแรกรับเด็กและเยาวชน สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสงขลา

4. นางสาวบุศยา งามจักร

นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดพิษณุโลก

ผู้ดำเนินรายการ 2 ท่าน ประกอบด้วย

1. นายเอกนรินทร์ ศรีอินทร์

นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ สถาบันวิจัยและพัฒนา

2. นายธนกร ศุขผล

นักจิตวิทยา สถาบันวิจัยและพัฒนา

- คณะทำงาน ทำหน้าที่ในการควบคุมการดำเนินรายการ (Host/Co-host), จัดการระบบ

สารสนเทศ, จัดสรุปบันทึกสาระที่ได้จากการทำกิจกรรมและถอดบทเรียน ประกอบด้วย

1. นางสาวดารณี เกิดพิพัฒน์

พนักงานคุมประพฤติชำนาญการพิเศษ สถาบันวิจัยและพัฒนา

2. นางสาวรุจาภา เพ็ญปฐม

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ สถาบันวิจัยและพัฒนา

3. นางสาวศรดา ทิพย์แสง

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

4. นายธนกร ศุขผล

นักจิตวิทยา สถาบันวิจัยและพัฒนา

5. นายอดุลย์ ยูโษะ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สถาบันวิจัยและพัฒนา

6. นางสาวจิรวรรณ ศรีแก้ววรรณ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สถาบันวิจัยและพัฒนา

พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีทัศนคติและความพึงพอใจด้านวิทยากร/พี่เลี้ยง อยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{X} = 4.46$ S.D. = 0.45) โดยแยกเป็นข้อคำถาม ดังนี้

คำถามที่ 1 วิทยากร/พี่เลี้ยงมีวิธีการหรือเทคนิคในการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 52.1

คำถามที่ 2 วิทยากร/พี่เลี้ยงมีการใช้คำพูด/สื่อ/อุปกรณ์เหมาะสม และควบคุมเวลาดี ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 50.0

คำถามที่ 3 วิทยากร/พี่เลี้ยงมีการนำประสบการณ์และความรู้มาผสมผสานการทำกิจกรรม ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 55.0

คำถามที่ 4 วิทยากร/พี่เลี้ยงเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์/ความรู้ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 55.0

คำถามที่ 5 วิทยากร/พี่เลี้ยง ใช้สื่อ/อุปกรณ์อื่นร่วมทำให้เข้าใจเนื้อหา/ประเด็นมากยิ่งขึ้น ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 54.2
รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละด้านวิทยากร/พี่เลี้ยง/ผู้ดำเนินรายการ

คำถาม	ระดับทัศนคติและความพึงพอใจ (n = 142)					$\bar{X}$	S.D.
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
วิทยากร/พี่เลี้ยงมีวิธีการหรือเทคนิคในการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง	2 (1.4)	-	5 (3.5)	61 (43.0)	74 (52.1)	4.44	0.49
วิทยากร/พี่เลี้ยงมีการใช้คำพูด/สื่อ/อุปกรณ์เหมาะสมและควบคุมเวลาดี	1 (0.7)	1 (0.7)	7 (4.9)	62 (43.7)	71 (50.0)	4.42	0.47
วิทยากร/พี่เลี้ยงมีการนำประสบการณ์และความรู้มาผสมผสานการทำกิจกรรม	1 (0.7)	-	6 (4.2)	57 (40.1)	78 (55.0)	4.49	0.42
วิทยากร/พี่เลี้ยงเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์/ความรู้	1 (0.7)	1 (0.7)	6 (4.2)	56 (39.4)	78 (55.0)	4.47	0.46
วิทยากร/พี่เลี้ยงใช้สื่อ/อุปกรณ์อื่นร่วมทำให้เข้าใจเนื้อหา/ประเด็นมากยิ่งขึ้น	1 (0.7)	-	6 (4.2)	58 (40.9)	77 (54.2)	4.48	0.42
รวม						4.46	0.45

3. ด้านประสิทธิภาพการจัดกิจกรรม

ด้านประสิทธิภาพการจัดกิจกรรมของโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ “มหกรรม KM” (KM Workshop) ปีที่ 2 หมวดที่ 5 ด้านการบริหาร

จัดการทั่วไป เรื่อง เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่เป็นคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบทั่วไปของการจัดกิจกรรม โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีทัศนคติและความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพการจัดกิจกรรม อยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{X} = 4.31$ S.D. = 0.55) โดยแยกเป็นข้อคำถาม ดังนี้

คำถามที่ 1 ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ต มีความเสถียร มีความชัดเจนทั้งภาพและเสียง ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วย ร้อยละ 51.4

คำถามที่ 2 เวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรม เหมาะสมดี ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วย ร้อยละ 48.6

คำถามที่ 3 การจัดกิจกรรม KM ในรูปแบบออนไลน์มีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 47.9

คำถามที่ 4 ควรมีการจัดกิจกรรม KM อย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 50.0

คำถามที่ 5 ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรม KM ในครั้งต่อไป แม้ว่าหัวข้ออาจจะไม่เกี่ยวกับงานของท่านก็ตาม ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วย ร้อยละ 51.4 รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละด้านประสิทธิภาพการจัดกิจกรรม

คำถาม	ระดับทัศนคติและความพึงพอใจ (n = 142)					$\bar{X}$	S.D.
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ต มีความเสถียร มีความชัดเจนทั้งภาพและเสียง	3 (2.1)	3 (2.1)	15 (10.6)	73 (51.4)	48 (33.8)	4.13	0.70
เวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมเหมาะสมดี	2 (1.4)	- -	8 (5.6)	69 (48.6)	63 (44.4)	4.35	0.51
การจัดกิจกรรม KM ในรูปแบบออนไลน์มีความเหมาะสม	2 (1.4)	1 (0.7)	9 (6.3)	62 (43.7)	68 (47.9)	4.36	0.57
ควรมีการจัดกิจกรรม KM อย่างต่อเนื่อง	2 (1.4)	- -	7 (4.9)	62 (43.7)	71 (50.0)	4.41	0.51
ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรม KM ในครั้งต่อไป แม้ว่าหัวข้ออาจจะไม่เกี่ยวกับงานของท่าน	2 (1.4)	- -	7 (4.9)	73 (51.4)	60 (42.3)	4.33	0.49
รวม						4.31	0.55

3.2 ข้อเสนอแนะ

ในส่วนนี้เป็นคำถามปลายเปิด เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ แสดงทัศนคติได้ตามอัธยาศัย ซึ่งจากการแสดงทัศนคติและการแสดงความเห็น ดังนี้

1. ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมในครั้งนี้ พบว่า

1.1 เป็นกิจกรรมที่ดีมาก ได้ความรู้ เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้กับตนเองได้

(10 ราย)

1.3 เนื่องจากติดภารกิจงานในหน่วย ทำให้ไม่สามารถฟังได้อย่างต่อเนื่อง ขาดการรับรู้ในบางหัวข้อที่เป็นประโยชน์ในการปรับใช้กับการทำงาน (3 ราย)

1.4 ประเด็นในการจัดกิจกรรม KM ในวันนี้ตรงประเด็นดี ตรงจุดปัญหาที่เกิดขึ้นกับหลายๆหน่วยงาน แต่อาจจะแก้ไขได้ยาก (2 ราย)

2. ความเห็นเกี่ยวกับหัวข้อในการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป

2.1 การปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้มีการทำงานแบบจิตบริการ (2 ราย)

2.2 การสื่อสารและการอยู่ร่วมกันในองค์กร (2 ราย)

2.3 การเสริมพลังอำนาจ/พลังใจในการทำงานให้ตัวเอง เมื่ออยู่ในภาวะ burn out (1 ราย)

2.4 การบริหารจัดการงานอย่างเหมาะสม (การมอบหมายงานให้ตรงตามบทบาทความรับผิดชอบ), การบริหารจัดการบุคลากรในหน่วยงานอย่างเหมาะสม (การกระจายงาน) (1 ราย)

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

3.1 อยากให้จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นการทำงานของบุคลากร (12 ราย)

3.2 อยากให้มีการจัดอบรม แบบออนไลน์ เพราะถ้าอยู่ในหน่วยงานมีการกิจแทรกตลอด ทำให้ฟังเนื้อหาไม่ต่อเนื่อง (10 ราย)

3.3 อยากให้มีการกิจกรรมผ่านออนไลน์ และให้หัวหน้างานพร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ทุกท่านร่วมกิจกรรมด้วย (1 ราย)

บรรณานุกรม

1. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พ.ศ. 2554. (Online) **มนุษย์สัมพันธ์**. <https://dictionary.orst.go.th> เข้าถึงข้อมูลวันที่ 15 กันยายน 2567.
2. HREX.asia. (2019). (Online). **การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร (Human Relation in Organization)**. <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190523-human-relation-organization/> เข้าถึงข้อมูลวันที่ 15 กันยายน 2567.
3. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2565). **รายงานผลการสำรวจความผูกพันของข้าราชการพลเรือนสามัญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**. มปป.
4. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2567). **รายงานผลการสำรวจความผูกพันของข้าราชการพลเรือนสามัญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**. มปป.
5. วิรัช พัฒนารณ. (2554.) **แรงบันดาลใจ จาก สุนทรียสนทนา**. พิมพ์ครั้งที่ 1 ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่พิมพ์นิยม.
6. จิระประภา อัครบวร, จารุวรรณ ยอดระซัง และอนุชาติ เจริญวงศ์มิตร. (2552). **การจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
7. Young Ronald. (2010). **Knowledge Management Tools and Techniques Manual**. Tokyo, Japan: Asian Productivity Organization.
8. สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (2557). **ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice – CoP)** (Online). https://www.nstda.or.th/home/knowledge_post/community-of-practice/ เข้าถึงข้อมูลวันที่ 15 กันยายน 2567.

เทคนิค/วิธีการที่ได้จากผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Best Practice)

หมวดที่ 5 ด้านการบริหารจัดการทั่วไป

เรื่อง เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

1. ก่อนที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น หัวใจสำคัญคือ “ต้องสร้างความสัมพันธ์และให้ความสำคัญกับตัวเองก่อน” กล่าวคือ ต้องมี 4 ต้อง ได้แก่ 1. ต้องรู้จักยืมให้กับตัวเอง 2. ต้องให้เกียรติตัวเอง 3. ต้องรักตัวเองในทางที่ถูกต้อง และ 4. ต้องรู้จักให้อภัยตัวเอง

2. อารมณ์ในการสร้างมิตรภาพในหน่วยงาน คือ “หน้าตา” กล่าวคือ “จงทำหน้าตาให้เป็นมิตร ไม่ใช่ทำหน้าตาเป็นมลพิษ” ยิ้มแย้มทักทาย เมื่อพบปะผู้คนควรยิ้มให้ แม้ว่าจะเจอคนที่ไม่รู้จักก็ตาม การยิ้มแย้มทักทายก็ช่วยให้บรรยากาศและความสัมพันธ์ราบรื่นขึ้นได้

3. ทุกคนควรระลึกว่า “พวกเราอาจจะเลือกหน่วยงานที่อยากทำงานได้ แต่เราเลือกหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานแทบไม่ได้” ดังนั้น ปรับที่คนอื่นอาจจะยาก ปรับที่ตัวเองง่ายกว่า เริ่มจากการยิ้มแย้มทักทาย พยายามสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน ลดการบาดหมางผิดใจกัน อะไรปล่อยวางได้ก็ปล่อย ถ้าทุกคนคิดและทำได้แบบนี้ จะเปลี่ยนหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานอีกกี่คนก็ไม่ใช่อุปสรรคแล้ว

4. พยายามหากิจกรรมอะไรก็ได้ในการทำร่วมกัน เช่น กินข้าวพร้อมหน้าประจำเดือน, เล่นบดตี, ไปท่องเที่ยว/ทัศนศึกษาร่วมกัน หรือการไปแสดงความสามารถ/ไปรวมกิจกรรมในโอกาสต่างๆกับเพื่อนและครอบครัวของเพื่อน เช่น ไปงานขึ้นบ้านใหม่ งานแต่งงาน งานรับปริญญา งานอวมงคล เป็นต้น เพราะกิจกรรมเล็กๆน้อยๆเหล่านี้ มีส่วนเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีได้ไม่น้อยเลย

5. การทำงานร่วมกัน จะทำให้เราเห็นอกเห็นใจกัน เห็นถึงความยากลำบากที่ร่วมทุกข์ร่วมสุขกัน ดังนั้น การยืดหยุ่นโอนอ่อนผ่อนปรนบ้าง จะทำให้การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ยิ่งดีขึ้น แข็งแรงขึ้น ในทางกลับกัน ถ้ายึดติดจนเกินไป จะเป็นจุดที่ทำให้ความสัมพันธ์เริ่มมีปัญหา และจะนำไปสู่การทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

6. หัวหน้า/ผู้บังคับบัญชา ควรเป็นจุดยึดเหนี่ยวให้หน่อยๆ ไม่ใช่ปล่อยให้ห่างเหิน หัวหน้าที่ไม่ควรเน้นงานจนเกินไป ควรมีจุดที่ผ่อนคลาย เพื่อเพิ่มช่องว่างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น เช่น การพูดคุยทักทาย (Small talk) ในช่วงเช้า เรื่องอะไรก็ได้ที่ไม่ใช่เรื่องของงาน เช่น เรื่องละคร ข้าวปลาอาหาร ข่าวสารในโทรทัศน์ สถานที่เที่ยว น้ำท่วม ไฟไหม้ จะคุยอะไรก็ได้ที่ไม่ใช่เรื่องของงาน จุดเล็กๆนี้ จะทำให้เราใกล้ชิดกันมากขึ้น

7. สิ่งหนึ่งที่จะทำให้ความสัมพันธ์ในองค์กรดีขึ้นได้คือ “การฟัง” หมายถึง ฟังอย่างเข้าใจ ไม่ใช่ฟังผ่านๆ และที่สำคัญคือ ฟังแล้วไม่จุดประกายหรือเติมเชื้อไฟต่อ เช่น นาย เอ มีปัญหาติดใจกับนาย บี และมาปรึกษานาย เค นาย เค ควรรับฟังอย่างใส่ใจและให้คำแนะนำ/คำปรึกษาตามสภาพปัญหา แต่ไม่ควรยุยงส่งเสริมจนลุกลามบานปลายไม่จบสิ้น บางปัญหาในหน่วยงานที่ไม่จบลง เพราะบางคนก็พยายามให้มันจบลง เพราะฉะนั้น คนฟังก็ควรฟังอย่างใส่ใจ ไม่เติมเชื้อไฟให้ปัญหามันบานปลาย

8. พยายามสร้างระบบ “ความเป็นพี่เป็นน้อง” เพราะความเป็นพี่เป็นน้องในหน่วยงาน จะช่วย กระชับความรู้สึกในเรื่องของความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากกว่าการเป็นหัวหน้ากับลูกน้อง เพราะมันจะดูห่างเหินมากกว่าการเป็นพี่น้องกัน เช่น การเรียกแทนตัวเองว่า “พี่” แทนคำว่า “หัวหน้า/ผู้อำนวยการ”

9. พยายามฝึกทำให้ได้ คือ “ยอมให้เป็น” การเอาชนะที่ดี ไม่จำเป็นต้องชนะทุกอย่างเสมอไป เพราะการชนะแบบนั้นอาจทำให้ความสัมพันธ์พังทลายลงได้ แต่การยอมให้เป็น บางครั้งกลับนำมาด้วยชัยชนะที่ยิ่งใหญ่ หมายความว่า เมื่อใครบางคนกำลังร้อนรน เพียงแค่เรา “หยุด/ยอม” ไม่ต่อล้อต่อเถียงต่อก็เท่ากับว่าเราช่วยให้สถานการณ์ ณ ขณะนั้นเย็นลงได้ แม้จะยาก แต่ถ้าเราทำได้ มันจะทำให้เรารู้จักควบคุมอารมณ์และควบคุมสถานการณ์ได้

10. “การสื่อสารเชิงบวก” สิ่งนี้ก็เป็นสิ่งที่ทำให้ความสัมพันธ์ในองค์กรดีขึ้นได้จริงๆ แม้ว่าบางครั้งเราจะไม่ชอบหรือไม่พอใจในสิ่งใด/สถานการณ์ใดๆก็ตาม แต่ถ้าเพียงเราใช้คำพูด/การสื่อสารที่เป็นเชิงบวก มันจะทำให้สถานการณ์ ณ ขณะนั้นดีขึ้นได้เลย เช่น เพื่อนชวนไปกินข้าวร้านเดิมๆที่รู้สึกเบื่อแล้ว จากเดิมที่จะพูดว่า “กินร้านอื่นไม่เป็นไร ไม่เบื่อบ้างรี” ลองเปลี่ยนเป็น “มีร้านไหนส่งเข้าประกวดอีกมั๊ยเนี่ย เพื่อเปลี่ยนใจไปด้วย” ประโยคนี้ความหมายไม่เปลี่ยน แต่ความรู้สึกเปลี่ยน จากคำพูดเชิงตำหนิกลายเป็นคำพูดเชิงสร้างสรรค์

11. “3 สิ่งทรงพลัง สร้างพลังบวกให้หน่วยงาน” ซึ่งทุกคนรู้ดี แต่...บางคนไม่ค่อยจะใช้กัน 3 สิ่งนั้น คือ “การขอบคุณ/ขอใจ” “การกล่าวขอโทษ” และ “การให้อภัย” ซึ่งเป็นเรื่องง่ายทำได้ไม่ยาก ไม่ต้องลงทุนใดๆ แต่บางคนมักละเลยใน 3 สิ่งนี้ ลองกลับไปทบทวนดูและพยายามใช้หรือใช้ให้บ่อยขึ้น บรรยากาศที่ดีจะค่อยๆกลับมา

12. การมีน้ำใจเล็กๆน้อยๆ เช่น การเปิดประตูให้กัน การช่วยถือเอกสาร/สิ่งของ การหยิบสิ่งของให้กัน สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เรื่องใหญ่ และเหมือนเป็นเรื่องปกติ แต่ถ้าลองคิดว่าถ้าหน่วยงานไหนไม่มีเรื่องการมีน้ำใจพวกนี้ บรรยากาศในที่ทำงานจะเป็นอย่างไร จะต่างคนต่างอยู่ อยู่กันแบบตึงเครียด เพราะฉะนั้นถึงแม้จะเป็นเรื่องเล็กๆ แต่ถ้าหมั่นทำบ่อยๆ มันก็จะเป็นเครื่องหล่อเลี้ยงให้บรรยากาศในที่ทำงานน่าอยู่น่าทำงานตลอดไป

13. หมั่นตรวจสอบ/ทบทวนนิสัยและพฤติกรรมตัวเองให้บ่อย (อย่างเป็นธรรม) ไม่เข้าข้างตัวเอง เช่น ช่วงนี้เราเน้นงานมากไป จนไม่ค่อยเล่นกับน้องๆ หรือว่าช่วงนี้แลดูหงุดหงิดเกรี้ยวกราดง่ายขึ้นรีปาว เป็นต้น ถ้าทุกคนหมั่นทบทวนถึงนิสัยและพฤติกรรมของตนเองอย่างต่อเนื่อง ก็จะช่วยให้เราค้นพบจุดอ่อน/ข้อด้อยของตนเอง และนำไปสู่การปรับปรุงนิสัย/พฤติกรรมของเราให้ดียิ่งขึ้น



ขอเชิญเข้าร่วมประชุม

"มหกรรม KM"

(KM WORKSHOP) ปี 2



พิธีเปิด โดย :



นางนลินนาถ ไกรนรา
รองอธิบดีกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
(ฝ่ายปฏิบัติการ)

หมวดที่ 5 ด้านการบริหารจัดการทั่วไป
เรื่อง เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร
เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
โดย :



นายพิทักษ์ ทองแสง
หน.ส่วนคดี สพ.จันทบุรี



นางสาวศรีจันทร์ ไกลสิทธิ์
หน.ส่วนคดี สพ.สมุทรปราการ



นายเจอรบ รักวิจิตร
หน.สถานแรกรับฯ สพ.สงขลา



นางสาวบุศยา งามจักร
นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ
สพ.พิษณุโลก



นายเอกนรินทร์ ศรีอินทร์
นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา



นายรณกร สุขผล
นักจิตวิทยา
สถาบันวิจัยและพัฒนา

ออนไลน์ผ่านโปรแกรม
CISCO WEBEX

MEETING NUMBER : 2516 422 3551
PASSWORD : WORKSHOP02

ดำเนินการรายการโดย :

18 กรกฎาคม 2567
08.30 - 16.30 น.

จัดโดย : คณะอนุกรรมการฝ่ายวางแผน
งานการบริหารจัดการความรู้
กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
สอบถามเพิ่มเติมได้ที่ สถาบันวิจัยและพัฒนา
โทรศัพท์ 0 2141 6519

กำหนดการ



ลงทะเบียน





News DJOP เผยแพร่การดำเนินโครงการ



วันที่ 18 กรกฎาคม 2567 เวลา 09.30 น. สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ “มหกรรม KM” (KM Workshop) ปี 2 โดยมีนางสาวศิริจันทร์ ไกยสิทธิ์ หัวหน้าส่วนคดี สถานพินิจฯ จังหวัดสมุทรปราการ นายพิทักษ์ ทองแสง หัวหน้าส่วนคดี สถานพินิจฯ จังหวัดจันทบุรี นายเจนรบ รักวิจิตร หัวหน้าสถานแรกรับฯ สถานพินิจฯ จังหวัดสงขลา และนางสาวบุศยา รามจักร นักสังเคราะห์ชำนาญการ สถานพินิจฯ จังหวัดพิษณุโลก ให้เกียรติเป็นวิทยากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหมวดที่ 5 ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ในหัวข้อเรื่อง เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมโครงการผ่านระบบ Cisco Webex Conference จำนวนกว่า 250 คน

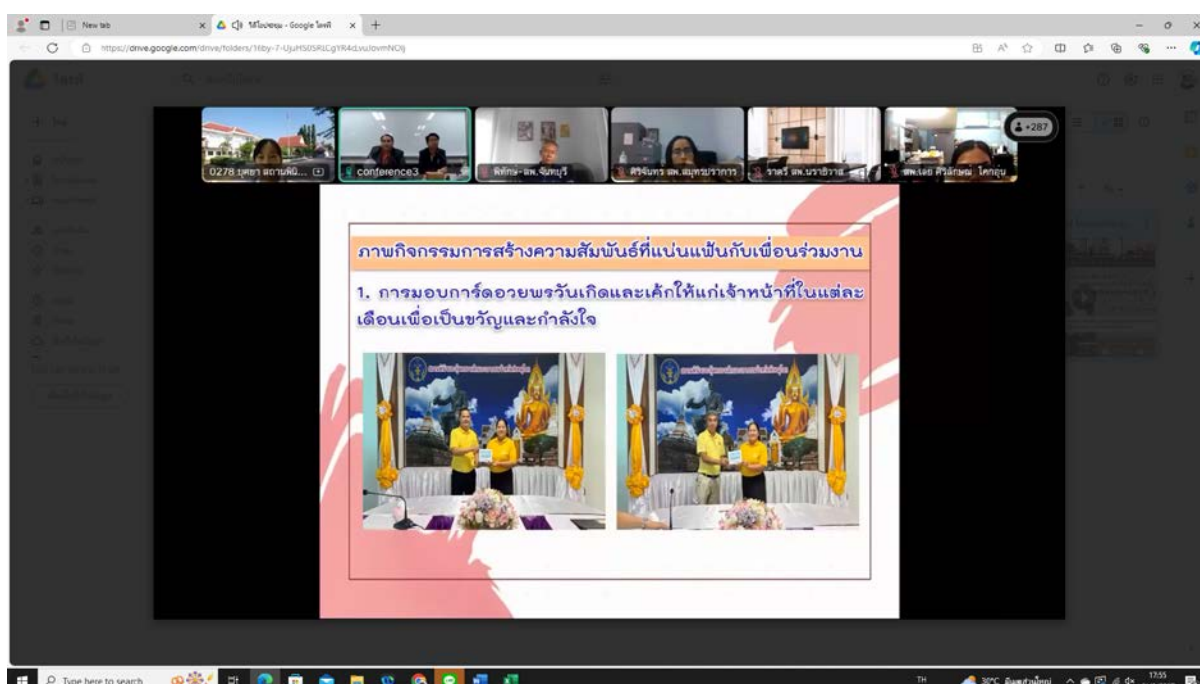
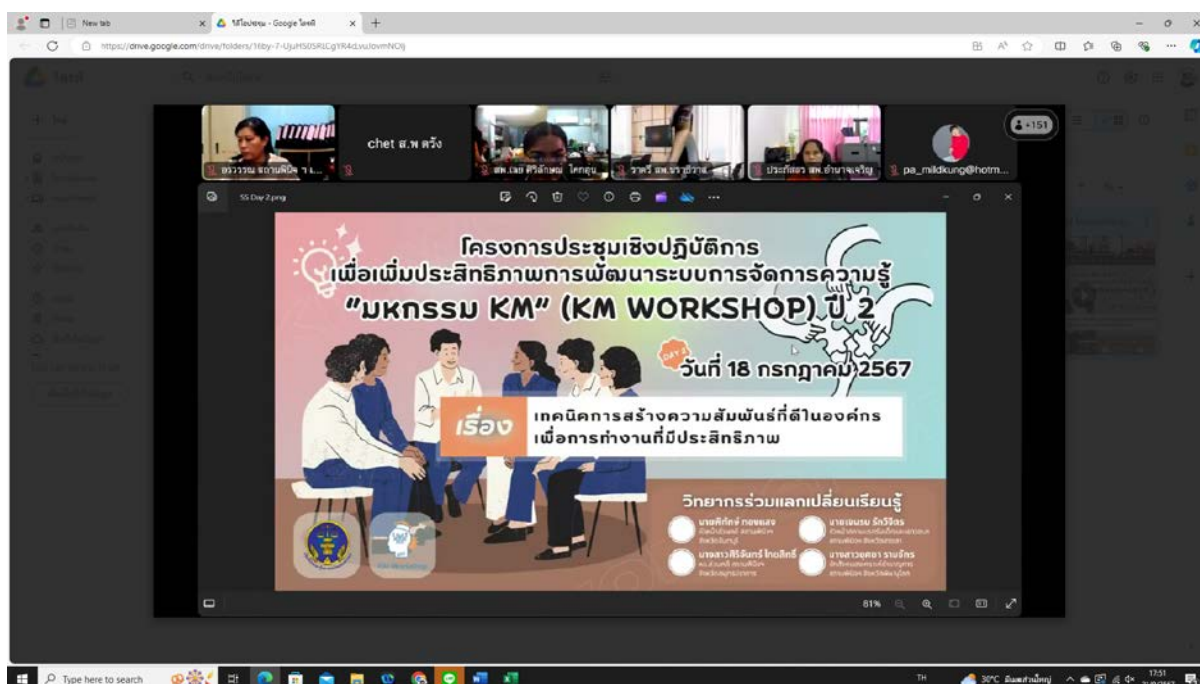
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ จากการปฏิบัติงานในแง่ของความสำเร็จจากหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่นในเรื่องนั้นๆ (Good Practice) อาทิ เทคนิค วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร การรักษาความสัมพันธ์ของบุคลากรให้คงอยู่ ตลอดจนตัวอย่างการจัดการกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรได้ และนำไปสู่การนำไปทดลองปฏิบัติในหน่วยงานอื่นๆ ต่อไป การประชุมดังกล่าวจัดขึ้น ณ ห้องประชุม 6 – 04 ชั้น 6 อาคารกระทรวงยุติธรรม ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร และผ่านระบบจอภาพทางไกล Cisco Webex Conference



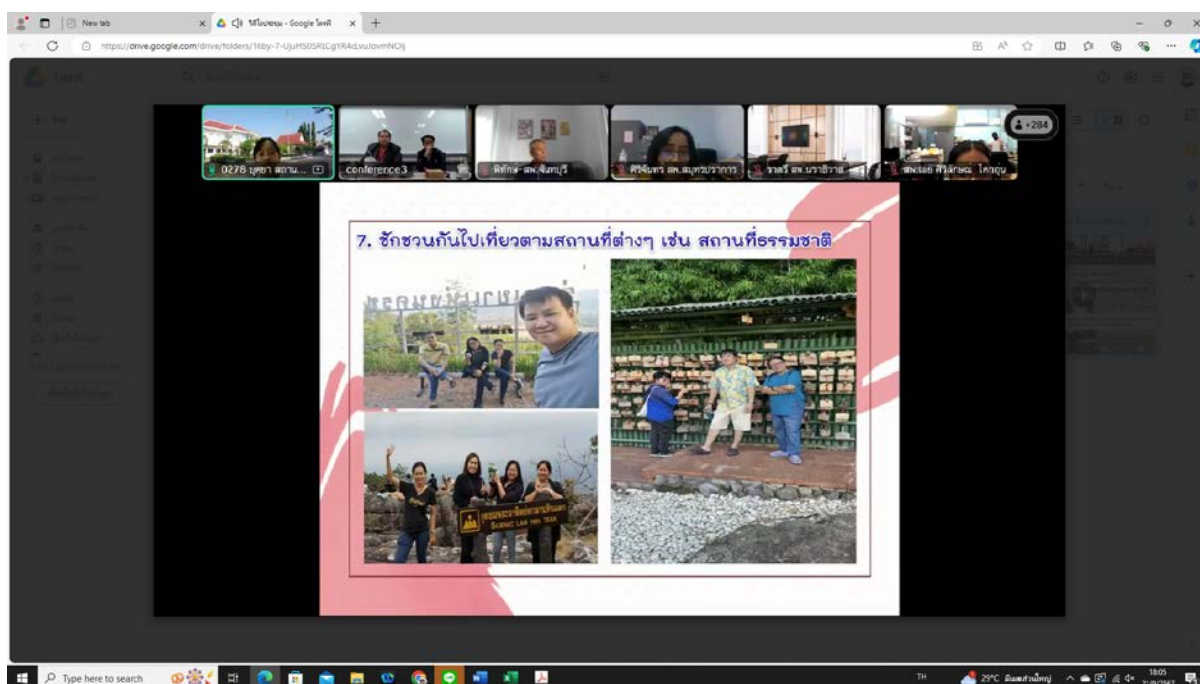
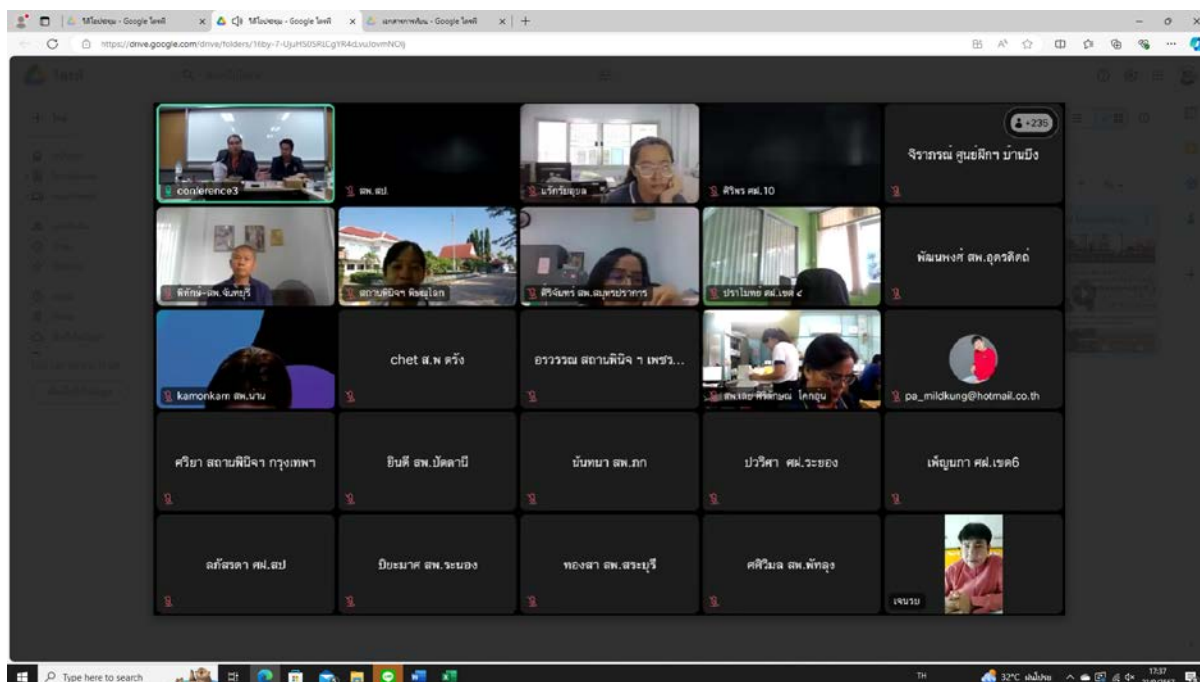
อตุลย์ : ช่าว

อตุลย์ : ออกแบบ

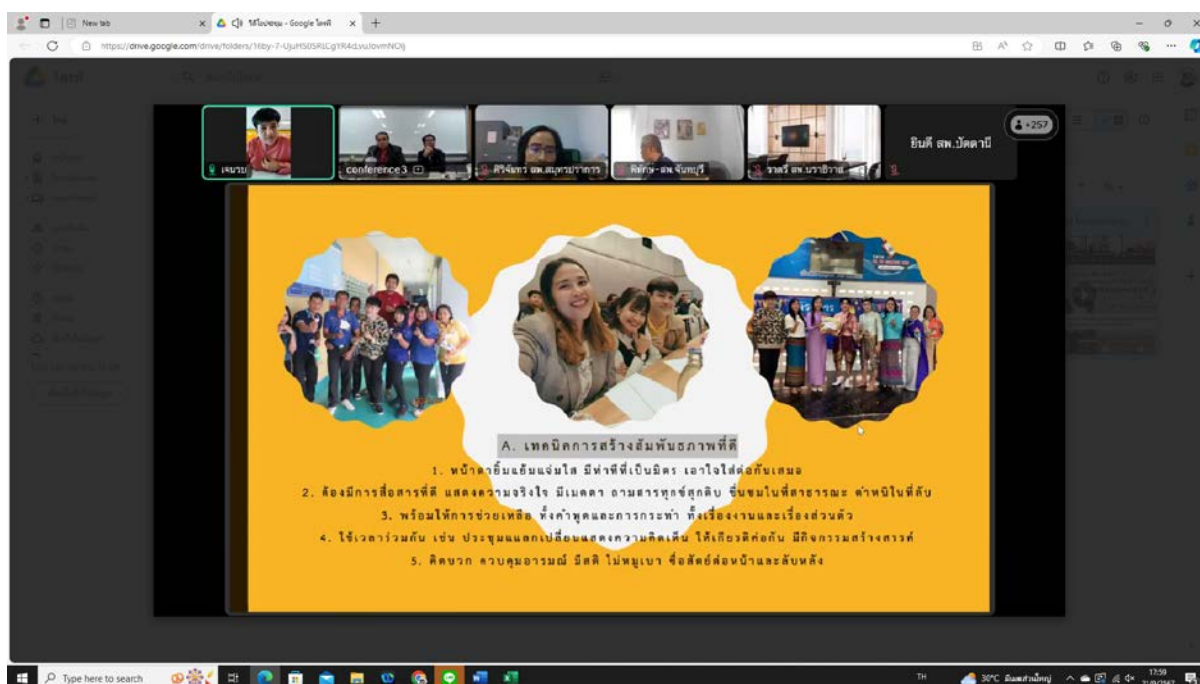
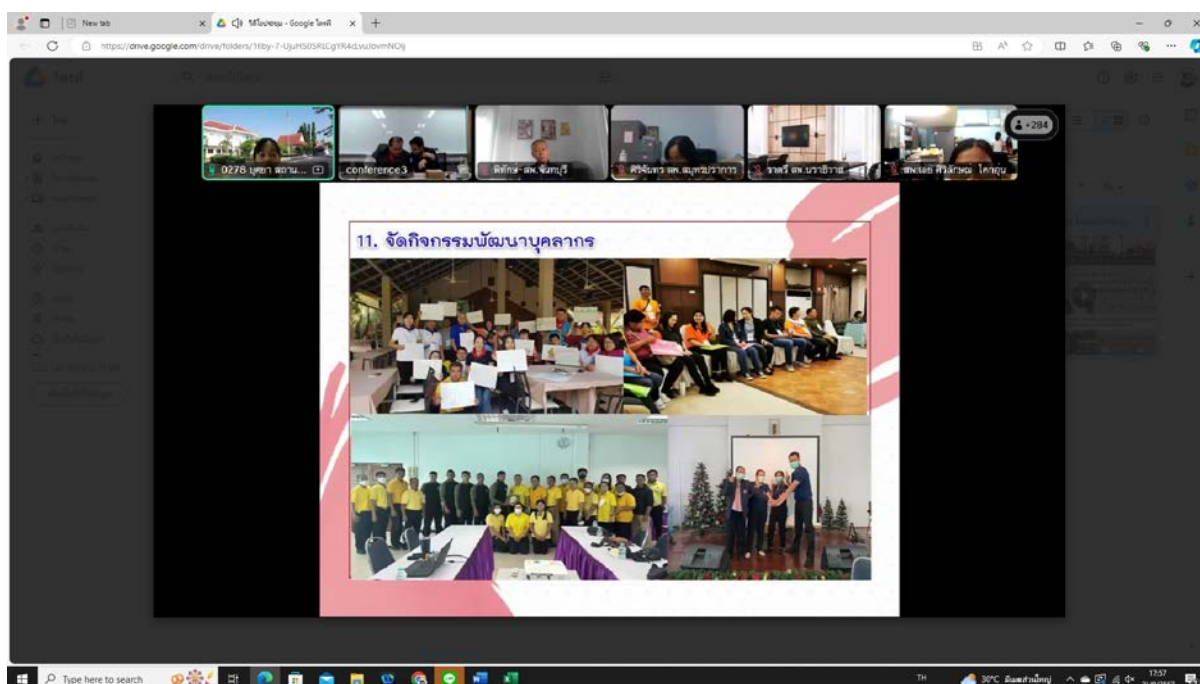
ภาพถ่ายกิจกรรมในโครงการ



ภาพถ่ายกิจกรรมในโครงการ



ภาพถ่ายกิจกรรมในโครงการ



ภาพถ่ายกิจกรรมในโครงการ

