

# บทที่ 1

## บทนำ

### ► ความสำคัญและความเป็นมา

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แบ่งส่วนราชการออก ดังนี้

การแบ่งส่วนราชการ

ก. ราชการบริหารส่วนกลาง ประกอบด้วย 12 หน่วยงาน คือ

1. สำนักงานเลขาธิการกรม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของกรมและราชการที่มีได้แยกให้เป็นอำนาจของกองหรือส่วนราชการใดโดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

- การปฏิบัติงานสารบรรณของกรม
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการงานเลขานุการ และงานประชาสัมพันธ์ของกรม
- ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคาร สถานที่ และยานพาหนะของกรม
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. กองการเจ้าหน้าที่ มีอำนาจหน้าที่

- จัดระบบงานและบริหารงานบุคคลของกรม
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานสวัสดิการข้าราชการและลูกจ้างของกรม
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. กองคุ้มครองแรงงาน มีอำนาจหน้าที่

- ตรวจสอบ และควบคุมดูแลสถานประกอบการต่าง ๆ นายจ้างและลูกจ้าง ให้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกำหนดแนวทางมาตรการ และวิธีปฏิบัติด้านการตรวจแรงงานและวินิจฉัยคำร้องทุกข์
- ศึกษา วิเคราะห์สภาพการทำงาน และดำเนินการพัฒนามาตรฐานแรงงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- เป็นศูนย์ข้อมูลด้านสภาพการใช้แรงงานทั่วไป

- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

#### 4. กองตรวจความปลอดภัย มีอำนาจหน้าที่

- ตรวจความปลอดภัยและควบคุมดูแลสถานประกอบการต่าง ๆ นายจ้าง และลูกจ้างให้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

- กำหนดแนวทาง มาตรการ และวิธีปฏิบัติด้านการตรวจความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

#### 5. กองนิติการ มีอำนาจหน้าที่

- ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมายและระเบียบในความรับผิดชอบของกรมและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง งานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบในทางแพ่งและงานคดีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรม รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือด้านคดีแก่ลูกจ้าง

- พิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับการอุทธรณ์คำสั่งหรือคำวินิจฉัยด้านคุ้มครองแรงงานและแรงงานสัมพันธ์

- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

#### 6. กองฝึกอบรมแรงงาน มีอำนาจหน้าที่

- ฝึกอบรมความรู้ด้านการบริหารงานบุคคล การแรงงานสัมพันธ์ และด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานแก่ลูกจ้าง นายจ้าง ข้าราชการและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

- ประสานการฝึกอบรม และให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือทางวิชาการด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานแก่หน่วยงานในสังกัดกรม รวมทั้งองค์การหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ

- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

#### 7. กองรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ มีอำนาจหน้าที่

- ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 8. กองแรงงานสัมพันธ์ มีอำนาจหน้าที่

- ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดแนวทาง มาตรการ และวิธีปฏิบัติด้านแรงงานสัมพันธ์ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ระบบทวิภาคีในสถานประกอบการ รวมทั้งเป็นศูนย์ประสานงานด้านแรงงานสัมพันธ์
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 9. กองแรงงานหญิงและเด็ก มีอำนาจหน้าที่

- ค้ำครองสิทธิและประโยชน์ของแรงงานหญิงและเด็ก ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ศึกษา วิเคราะห์สภาพการใช้แรงงานหญิงและเด็ก และดำเนินการพัฒนามาตรฐานแรงงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ และคุณภาพชีวิตของแรงงานหญิง และเด็ก
- เป็นศูนย์ข้อมูลด้านสภาวะการณ์การใช้แรงงานหญิงและเด็กทั่วประเทศ
- กำหนดแนวทาง มาตรการ และวิธีปฏิบัติด้านการคุ้มครองแรงงานหญิงและเด็ก
- ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

#### 10. กองวิชาการและแผนงาน มีอำนาจหน้าที่

- เสนอระบบ รูปแบบ มาตรการและวิธีการด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- จัดทำและประสานแผนการปฏิบัติงานของกรม ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนแม่บทของกระทรวง รวมทั้งเร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด
- ดำเนินการเกี่ยวกับการต่างประเทศด้านความช่วยเหลือ และความร่วมมือทางด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

- ศึกษา วิเคราะห์สถิติข้อมูลด้านแรงงาน จัดระบบการสำรวจการจัดเก็บและการใช้ประโยชน์ข้อมูลของหน่วยงานในสังกัดกรม และบริหารงานศูนย์ข้อมูลด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับงานห้องสมุดของกรม

- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 11. กองสวัสดิการแรงงาน มีอำนาจหน้าที่

- ส่งเสริมสนับสนุนและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงานอย่างกว้างขวาง

- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 12. สถาบันความปลอดภัยในการทำงาน มีอำนาจหน้าที่

- ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยเกี่ยวกับสุขศาสตร์กายศาสตร์ เวชศาสตร์ และวิศวกรรม

ความปลอดภัยในการทำงาน

- ส่งเสริมการปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในการทำงานและสุขภาพแรงงาน ทั้งในระดับชาติและระดับสถานประกอบการ

- ดำเนินการควบคุมและพัฒนาระบบป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัยร้ายแรงและโรค ซึ่งเกิดขึ้นเกี่ยวเนื่องกับการทำงานรวมทั้งการควบคุมคุณภาพการตรวจวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมในการทำงานและตัวอย่างทางชีวภาค ตลอดจนให้บริการทางด้านวิชาการแก่สถานประกอบการ

- เป็นศูนย์สารสนเทศและอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและสุขภาพแรงงาน ตลอดจนการส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ข. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค หน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารงาน คือ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด 75 จังหวัด ทำหน้าที่ปฏิบัติงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานภายในเขตพื้นที่จังหวัด โดยแต่ละจังหวัดแบ่งส่วนราชการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ออกเป็น 4 ฝ่าย คือ

- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- ฝ่ายคุ้มครองแรงงาน
- ฝ่ายความปลอดภัยในการทำงาน
- ฝ่ายแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน

ภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน คือ ทำหน้าที่รับผิดชอบการตรวจแรงงานโดยตรง และมีหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมโรงงานอุตสาหกรรม ทำหน้าที่ตรวจสอบสภาพเครื่องจักรในโรงงานเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยในการทำงานแก่คนงานและบุคคลทั่วไป กองอาชีวอนามัย กรมอนามัยตรวจสอบสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อคุ้มครองดูแลสุขภาพอนามัยแก่ผู้ประกอบการอาชีพ กรมควบคุมมลพิษตรวจคุ้มครองความปลอดภัยแก่ผู้อยู่กับภาวะแวดล้อมโรงงาน ทั้งภายในและภายนอกโรงงาน

ราชการบริหารส่วนภูมิภาค มีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ปฏิบัติการและประสานงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมในเขตพื้นที่จังหวัด
- รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน และโครงการต่อสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด
- ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

นอกจากนี้ เพื่อให้การบริหารแรงงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กรมได้มีคำสั่งจัดตั้งหน่วยงานภายในนอกเหนือจากที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาการแบ่งส่วนราชการฯ ในระดับกองขึ้นอีก 1 หน่วยงาน คือกองแรงงานระหว่างประเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการติดต่อประสานงาน แลกเปลี่ยน ความช่วยเหลือกับต่างประเทศและองค์การระหว่างประเทศ ดำเนินการเกี่ยวกับการไปร่วมประชุมสัมมนา ศึกษาอบรมและดูงานในต่างประเทศ ศึกษาอนุสัญญาและข้อเสนอแนะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของกรม

ในส่วนกลาง เพื่อให้การบริหารงานของกรมฯ ในเขตกรุงเทพมหานครสามารถอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง รวดเร็ว และมีความต่อเนื่องได้จัดตั้งสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเขตพื้นที่ 19 พื้นที่ ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขต นอกจากนี้ ยังได้จัดตั้งศูนย์ความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนกลาง สังกัดสถาบันความปลอดภัยในการทำงาน แต่ไปตั้งอยู่ในภูมิภาคจำนวน 17 แห่ง คือ ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานภาค จังหวัดชลบุรี ราชบุรี ลำปาง สมุทรปราการ นครราชสีมา สงขลา และศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานนิคมอุตสาหกรรมบางปู มาบตาพุด ลำพูน สระบุรี ลาดกระบัง แหล้มฉับัง เวลโกร์ส บางปะอิน สมุทรสาคร และบางพลี

## VISION (วิสัยทัศน์)

### กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

- ลูกจ้างได้รับการคุ้มครองให้มีการใช้แรงงานอย่างทั่วถึงเหมาะสม มีสุขภาพอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานดี มีความปลอดภัยในการทำงาน ตามมาตรฐานสากล
- ลูกจ้างได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนการทำงานที่เป็นธรรมเพียงพอแก่การครองชีพได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในการทำงาน
- แรงงานหญิงและเด็กได้รับการคุ้มครองพิเศษเหมาะสมกับเพศและวัย
- แรงงานมีความสงบสุข มีแรงงานสัมพันธ์ที่ดี เสริมสร้างบรรยากาศในการลงทุน ลูกจ้างกับนายจ้างสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างปกติสุข มีผลผลิตเต็มที่ และลูกจ้างได้รับแบ่งปันผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม
- ทรัพยากรแรงงานได้รับการพัฒนาให้มีความสุข ความสามารถทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก
- ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความรู้ ความสามารถและมีศักยภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น เป็นที่ศรัทธาของลูกจ้าง นายจ้าง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### โครงสร้างอัตรากำลัง

ในปัจจุบัน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีกรอบอัตรากำลังทั้งสิ้น 2,452 อัตรา ประกอบด้วย

1. ข้าราชการ 1,494 อัตรา เป็นอัตราที่ปฏิบัติงานจริง 1,402 อัตรา ส่วนภูมิภาค 763 อัตรา ส่วนกลาง 639 อัตรา อัตราว่าง 92 อัตรา
2. ลูกจ้างประจำ 274 อัตรา เป็นอัตราที่ปฏิบัติงานจริง 255 อัตรา ในส่วนกลาง 138 อัตรา ส่วนภูมิภาค 117 อัตรา อัตราว่าง 9 อัตรา
3. ลูกจ้างชั่วคราว 717 อัตรา เป็นอัตราที่ปฏิบัติงานจริง 717 อัตรา ในส่วนกลาง 393 อัตรา ส่วนภูมิภาค 324 อัตรา

## จำนวนข้าราชการที่ปฏิบัติงานจริง จำแนกตามระดับและหน่วยงาน

หน่วยงาน	ระดับ										
	รวม	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
รวม	1,402	1	11	97	274	279	124	323	139	96	40
ส่วนกลาง	639	1	11	25	99	134	61	165	80	44	19
ส่วนภูมิภาค	763	-	-	72	175	163	63	158	59	52	21

เมื่อเปรียบเทียบอัตรากำลังข้าราชการที่ปฏิบัติงานจริง 1,402 อัตรา กับจำนวนสถานประกอบการทั้งหมดซึ่งมีประมาณ 318,660 แห่ง ปรากฏว่าอัตรากำลังข้าราชการ 1 คน รับผิดชอบสถานประกอบการเป็นสัดส่วน = 1: 229

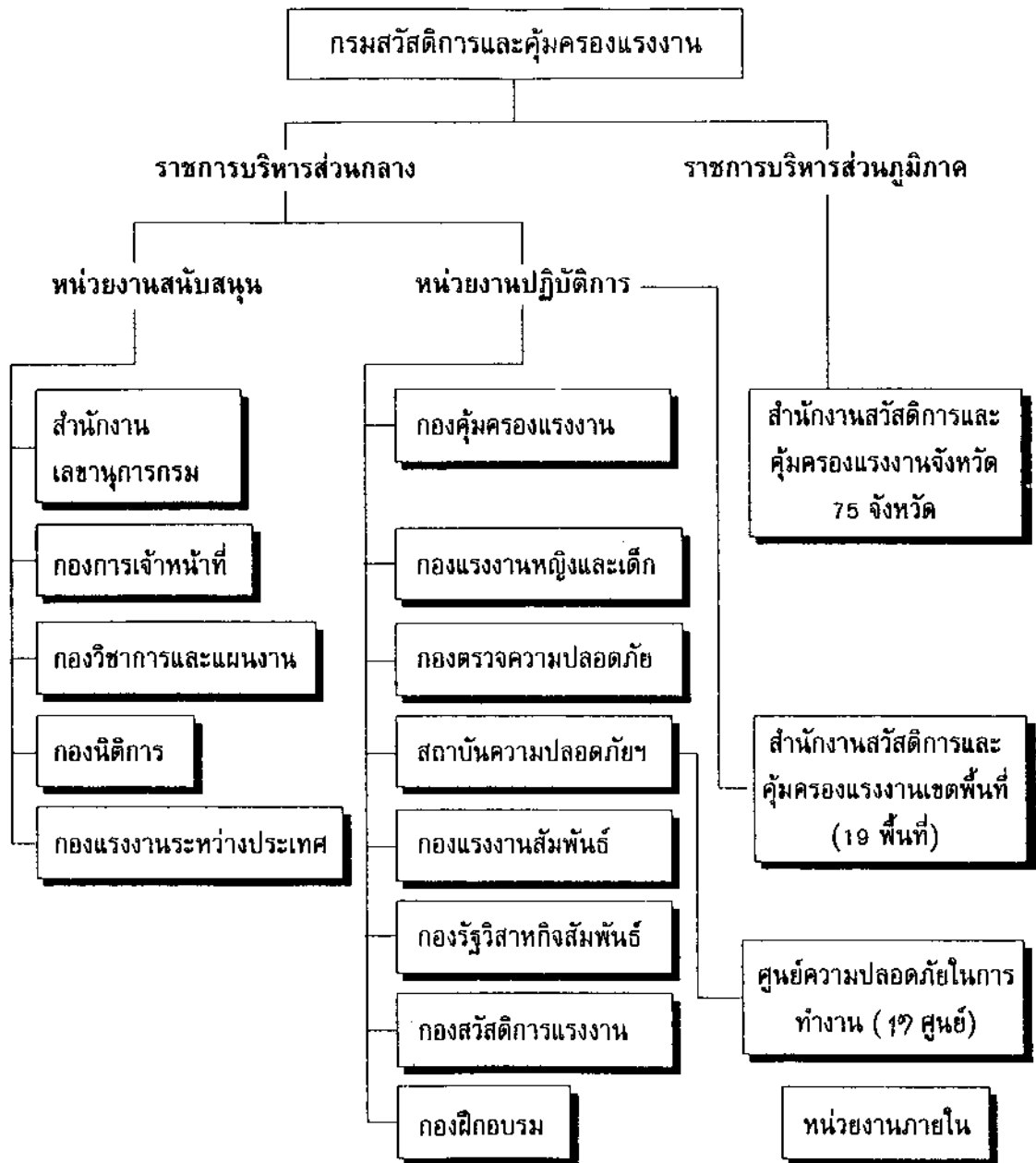
(ข้อมูล ณ วันที่ 16 พฤศจิกายน 2540)

จะเห็นได้ว่าข้าราชการระดับบริหาร ตั้งแต่ระดับ 7 และ ระดับ 8 ที่ประจำอยู่ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาคมีจำนวนถึง 371 อัตรา ซึ่งประจำเป็นหัวหน้าส่วนราชการ เป็นระดับผู้อำนวยการกอง ระดับหัวหน้าฝ่าย ผู้อำนวยการศูนย์ฯ ต่าง ๆ ทั่วประเทศ บุคคลเหล่านี้ส่วนหนึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการตามภารกิจของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้สำเร็จลุล่วงและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติการ

### สถานการณ์ปัจจุบันและความจำเป็น

การรายงานผลการปฏิบัติงานจากส่วนราชการ ผู้ปฏิบัติส่วนกลางทำได้ 2 วิธี คือ การส่งเอกสารรายงานตามวิธีการ ตามกำหนดระยะเวลาไปสู่ส่วนกลางทั้งระดับกรม ระดับจังหวัด และระดับอำเภอ และระดับหน่วยราชการด้วยกัน ประการที่ 2 คือการรายงานให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบถึงผลงานและภารกิจในกรณีไปตรวจเยี่ยมชมและรับทราบปัญหา ณ ที่หรือหน่วยราชการนั้น ๆ โดยเป็นไปแบบหมู่คณะหรือเฉพาะบุคคล รูปแบบการรายงานและความสามารถประสิทธิภาพของข้าราชการแตกต่างกันออกไป ทำให้ไม่มีมาตรฐานหรือเครื่อง แสดงว่าจะได้รับการรายงานเฉพาะกิจลักษณะนี้ เป็นรูปแบบที่มีเอกลักษณ์เดียวกัน และประสิทธิภาพของบุคคลไม่ทัดเทียมกัน จำต้องมีการพัฒนาหรือชี้แนะแนวทางให้ปฏิบัติ ความจำเป็นในการจัดทำเอกสาร เรื่องการเสนอผลงานได้เกิดขึ้น

## โครงสร้างบริหารแบบทบสมรรถ





## ▶ วัตถุประสงค์

การเป็นผู้บริหารหรือนักบริหารที่ต้องปรากฏกายต่อ สาธารณชน หรือแม้แต่ต่อหน้าผู้บังคับบัญชาในโอกาสที่จะต้องแสดงผลงานหรือความสามารถเฉพาะตัวในการรายงานผลงาน นำเสนอผลงานหรือชี้แจงปัญหาให้ควมรู้ ถ่ายทอดวิชาการ แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง บุคคลทั่วไป

การเสนอรายงานหรือการเสนอผลงานให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา ที่มีโอกาสไปตรวจเยี่ยมและรับทราบผลงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ เป็นโอกาสอันดียิ่งที่หน่วยงานนั้น ๆ ได้มีโอกาสที่จะได้แสดงความรู้ ความสามารถในผลงานที่ได้เพียรพยายามทำมาของหน่วยงานของตน เป็นโอกาสที่ได้แสดงผลงานด้วยตนเอง แทนการส่งรายงานไปทางไปรษณีย์ดังที่ปฏิบัติตามปกติ ฉะนั้นหน่วยงานใดที่มีผู้บังคับบัญชาได้กรุณามาตรวจเยี่ยมด้วยตนเอง จึงเป็นหน่วยงานที่โชคดีเป็นอย่างยิ่ง ถ้ามีผู้มาติดตามคณะไปเป็นจำนวนมากยิ่งแสดงว่าหน่วยงานนั้นมีความสำคัญและโอกาสที่แสดงความสามารถให้ประจักษ์ต่อหน้าบุคคลสำคัญมาก ๆ นั้นยิ่งเพิ่มโอกาสให้กับตนเองมากขึ้น ดังนั้นการเสนอรายงานจึงไม่ควรที่จะพลาดโอกาสที่ดีนั้น ในการเสนอผลงานที่จะทำได้ดีที่สุด จำเป็นต้องรู้วิธีและมีการเตรียมการบ้างพอสมควร

การเสนอผลงานหรือรายงานผลงานด้วยวาจา เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการเสนอรายงาน นายเดล คาร์เนกี นักเขียน นักจิตวิทยาและนักมนุษยสัมพันธ์ชาวอเมริกันผู้แต่งตำราว่าด้วยวิธีชนะมิตร และจูงใจคน เป็นภาษาอังกฤษในอเมริกา เมื่อปี พ.ศ. 2479 และได้แปลเป็นภาษาไทย โดย อาษา ขจรจิตต์เมตต์ ในฉบับพิมพ์ครั้งที่ 15 เมื่อพฤศจิกายน 2525 กล่าวไว้ในหนังสือดังกล่าวว่า

ผลการสำรวจโดยมหาวิทยาลัยแห่งชิคาโก สมาคมการศึกษาผู้ใหญ่อเมริกัน และโรงเรียน ไว.เอ็ม.ซี.เอ แห่งสหรัฐอเมริกา ใช้เวลาสำรวจถึง 2 ปี พบว่า

คนเรามีความปรารถนาอย่างสูงในชีวิตอยู่ 2 ประการ ประการแรก คือ การมีสุขภาพสมบูรณ์ ประการที่ 2 คือ การสร้างความเชี่ยวชาญด้านมนุษยสัมพันธ์ปรารถนาจะทำให้เขาเป็นที่พอใจพอใจแก่ผู้อื่นหรือจูงใจผู้อื่น และเชื่อว่าหากใช้วิชาความรู้ที่เรียนมาเพื่อสร้างความสำเร็จในงาน และด้านการเงินแล้วคงจะผิดหวังเพราะผู้ประสบความสำเร็จในชีวิตไม่เพียงมีความรู้อย่างเดียว ต้องมีความสามารถในการพูดได้อย่างดี ชักจูงผู้อื่นให้คล้อยตามความคิดของตนเองได้ความสามารถในการพูดหรือมีเทคนิคในการถ่ายทอดหรือมีศิลป์ในการรายงาน จะเป็นความสามารถพิเศษที่สำคัญยิ่งกว่าวิชาความรู้ที่จบจากมหาวิทยาลัยตำแหน่งสำคัญ ๆ มักจะตกแก่บุคคลที่สามารถพูดเก่งหรือมีศิลป์ในการถ่ายทอดได้ดีมันเป็นทางลัดไปสู่ความเด่น มักจะนำวิถีชีวิตให้รุ่งโรจน์กว่าวิถีชีวิตของคนโดยทั่วไป และจะเป็นคุณสมบัติที่ดีกว่าคุณสมบัติอื่นได้ในตัวของบุคคลนั่นเอง

คนโดยทั่วไปถ้ามีความคิดริเริ่ม มีความทะเยอทะยานที่ลุกโชนในช่วงอยู่เสมอ ย่อมจะ พยายามของตัวเองไปสู่ความรุ่งโรจน์ที่ก้าวหน้ายิ่งของชีวิตมากกว่าบุคคลอื่น ๆ และหากบุคคลนั้นมีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความเห็นที่หล่งฟล่านอยู่ในใจตลอดเวลา ย่อมทำให้เขาประสบความสำเร็จมากขึ้น

การค้นคว้าของสถาบันคาร์เนกี แผนกวิชาช่างอุตสาหกรรม พบว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จ ความสำเร็จความก้าวหน้าอันรุ่งโรจน์ในอาชีพของตนมีเพียง 15 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น ที่ใช้วิชาความรู้ของตนจากที่สำเร็จเรียนมา แต่อีก 85 เปอร์เซ็นต์ประสบความสำเร็จเพราะมีศิลปะในการถ่ายทอดหรือความสามารถที่จะจูงใจคนอื่น มีลักษณะและสมรรถภาพของหัวหน้าคน หรือเหมาะสมกับการเป็นผู้บริหาร

การจัดทำเอกสารคู่มือผู้บริหาร ในเรื่องของศิลปการนำเสนอผลงานจึงเป็นเรื่องหนึ่งที่จะถ่ายทอดเทคนิควิธีการ เพื่อจะทำให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารที่จะมีโอกาสในการเสนอรายงานหรือถ่ายทอดวิชาความรู้แก่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้อื่น เป็นรูปแบบวิธีการของการบริหารทางราชการที่จะพัฒนาบุคลิกภาพ ความสามารถด้านการถ่ายทอด การรายงาน และปรับปรุงวิชาการในรายงาน ในการต้อนรับผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นแบบและแนวปฏิบัติที่จะเป็นแบบอย่างที่ดีในการพัฒนาคุณภาพของบุคคลในการพัฒนาข้าราชการอีกทางหนึ่งนอกเหนือจากวิชาความรู้ทางวิชาการ

อำนาจในการทำงานของคุณคนแบ่งออกเป็น 3 ประการ อำนาจเหล่านั้นเป็นการใช้ความสามารถหรือทักษะเพื่อให้มีผลต่อบุคคลอื่น ๆ นายโรเบิร์ต เฮรอน ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายแรงงานและแรงงานสัมพันธ์แห่งคณะที่ปรึกษาสหวิทยาการภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศไทย ได้กล่าวไว้ว่า

การปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต้องใช้อำนาจในการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ กัน 3 ประการ ให้มีความสัมพันธ์กัน คือ

1. อำนาจหน้าที่ทางตำแหน่งการงานที่ถูกแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ตามกฎหมายที่ได้รับ การรับรองราชการและหน่วยงานทั่วไปในการทำงานต่าง ๆ ตามหน้าที่ที่กำหนด
2. อำนาจทางวิชาการ เป็นการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการของตนเองตามที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมา เพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงาน มีความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ตามแต่ตัวการที่จะนำไปใช้
3. อำนาจทางบุคลิกภาพหรือในการปฏิบัติงานเป็นวิชาการเสริมความรู้ด้านบุคคลให้กับตัวเอง เช่น เป็นผู้มีความสามารถในการให้ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ให้ได้รับความไว้วางใจ ให้การกระตุ้นชักนำให้ผู้อื่นคล้อยตามเห็นชอบและมีความ

สามารถในการถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจและเห็นความสำคัญและให้ความสำคัญใน  
ตัวบุคคล

ด้วยเหตุผลดังกล่าวเอกสารชุดนี้จึงได้เรียบเรียงขึ้นเพื่อผลในการพัฒนาบุคคลให้มี  
ความสามารถขึ้นมาอีกระดับหนึ่งในส่วนที่ต้องใช้ในการปฏิบัติราชการประจำวัน ในส่วนที่จะมีโอกาส  
ได้แสดงผลงานและความสามารถของตนเองให้ผู้พบเห็นได้ทราบและในโอกาสที่ผู้บังคับบัญชามา  
เยี่ยมชม จำเป็นต้องมีการรายงานเสนอผลการทำงาน ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยเสริมบทบาทความ  
สามารถของผู้บริหารหน่วยงานได้มีโอกาสเรียนรู้ด้วยตนเอง และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเป็นหน้า  
ตาของหน่วยราชการ ที่อยู่ในสังคมได้โดยไม่มีความบกพร่องทั้งหน้าที่การงานและบุคลิกภาพ

### **ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

เจ้าหน้าที่ระดับบริหารของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทุกคนได้ทราบ  
วิชาการและหลักการพัฒนาตนเองด้วยตนเอง ได้ทดลองทำ ทดลองปฏิบัติและทำ จนเกิดความเคย  
ชิน ทำอย่างสม่ำเสมอ จะเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาบุคลิกภาพ และสามารถ  
ปรับนำไปใช้ ในการดำเนินการปฏิบัติด้านอื่นๆภายในหน่วยงานของตนเองได้ และมีโอกาสได้ใช้  
ความสามารถแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของหน่วยงานแก่หน่วยงานราชการอื่นๆและบุคคลทั่วไปที่ได้  
พบเห็นด้วย

## บทที่ 2

### ศิลปะการนำเสนอผลงาน

#### ► การเตรียมตัว

หมายถึง การเตรียมร่างกายของบุคคลที่จะเป็นผู้นำเสนอผลงาน ในกรณีที่มีการนำเสนอผลงานนั้น จะเป็นผู้นำเสนอต่อหน้าบุคคลต่าง ๆ ที่อาจเป็นผู้บังคับบัญชา หรือกลุ่มบุคคลอื่น การจะปรากฏตัวต่อบุคคลอื่น ๆ จำเป็นต้องมีการเตรียมตัว ในเบื้องต้นต้องเตรียมร่างกายกล่าวคือ ผู้นำเสนอรายงานมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำตัวให้มีความเรียบร้อย ก่อนขึ้นเวทีในการนำเสนอผลงานเพื่อที่จะไม่ต้องแสดงอาการประหม่า หรือขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ของความบกพร่องหรือความผิดปกติของร่างกายและเครื่องแต่งกายที่ตนเองตรวจพบขณะทำการรายงานอยู่ต่อหน้าผู้บังคับบัญชาและแขกผู้มีเกียรติที่ติดตามคณะมา

#### การแต่งกาย

การแต่งกายเป็นเครื่องแสดงออกถึงบุคลิกภาพของบุคคล ตลอดจนอุปนิสัย ธรรมเนียม ฐานะความเป็นอยู่ อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ฯลฯ ของผู้นั้น และยังบ่งบอกถึงเชื้อชาติ และวัฒนธรรมของผู้นั้นได้ด้วย

การแต่งกายจึงเป็นสื่อ นำให้ผู้อื่นรู้จัก ตั้งแต่ผู้นั้นยังไม่ได้แสดงกิริยาวาจาใดออกมา บุคลิกภาพที่ปรากฏจากการแต่งกายอาจก่อให้เกิดความนิยมชมชอบหรือความรังเกียจแก่ผู้พบเห็นได้ง่ายที่สุดตั้งแต่แรกพบ

การแต่งกายมีความหมายไม่จำกัดเฉพาะรูปแบบเสื้อผ้าอาภรณ์ เท่านั้น แต่เกี่ยวเนื่องถึงลักษณะทั้งหมดที่ปรากฏให้เห็น ฉะนั้น จึงต้องระมัดระวังในเรื่องต่อไปด้วย

1. ความสะอาด สุขภาพอนามัย ตลอดจนความสะอาดเรียบร้อยของร่างกายเป็นสิ่งแรกที่เรารู้จักทุกคนจะต้องระมัดระวังรักษาให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์และเรียบร้อยที่สุดอยู่เสมอ ถัดไปนั่นก็คือความสะอาดของเครื่องแต่งกาย ไม่ว่าจะแต่งกายชุดใด ในโอกาสใด ต้องสะอาด

2. ความสุภาพเรียบร้อย ความสุภาพเรียบร้อยในการแต่งกายหมายถึงความรวมทั้งความสุภาพเรียบร้อยของร่างกายและเครื่องแต่งกายด้วย เช่น ร่างกายสะอาด แต่ทรงผมรุงรังปล่อยให้ยาวเกินสมควร หรือทรงผมของหญิงที่แต่งเครื่องแบบแต่ปล่อยให้ผมยาวลงคลุมคอปกเสื้อ หรือชายไม่ได้โกนหนวดเคราหรือตกแต่งให้เกิดสิ่งเกลตา ถึงแม้จะรักษาความสะอาดเพียงใดก็ยังดูสกปรกรูปร่างอยู่นั่นเอง

ส่วนเครื่องแต่งกายนั้น จะสุภาพเรียบร้อยหรือไม่เพียงใด ดูได้จากลักษณะรวมทั้งปรากฏแก่สายตา เช่น ความสุภาพเรียบร้อยของเสื้อผ้าจะปรากฏจากรูปแบบ สี สันและลวดลาย ฝีมือตัดเย็บที่ปราณีต ความสมบูรณ์ไร้รอยชำรุดบกพร่องและไม่ขาดส่วนประกอบที่จำเป็น รวมทั้งการรู้จักใช้อัญมณีเครื่องประดับที่เข้าแบบเข้าชุดพอเหมาะพอควร

3. ความเหมาะสม การแต่งกายเหมาะสมเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการเลือกใช้เครื่องแต่งกายของแต่ละคนให้เหมาะสมสอดคล้องกับ

- ลักษณะและบุคลิกภาพของแต่ละคน
- รูปแบบและความนิยมสำหรับโอกาส กาลและเทศะ
- แบบเครื่องแต่งกายที่กำหนดสำหรับงานพิธีการที่ปร่วมงาน

### 3.1 การแต่งกายให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพ

ผู้มีมรรยาทดีโดยทั่วไปจะแต่งกายสะอาดเรียบร้อย รู้จักสร้างเอกภาพของรูปโฉมให้ปรากฏออกมาน่าประทับใจ เอกภาพของรูปโฉมในที่นี้หมายถึงความถึงการใช้เครื่องแต่งกายและเครื่องประดับสอดคล้องกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับรูปลักษณะเรือนกายของผู้แต่งนั้น จนปรากฏโฉมออกมาเป็นบุคลิกภาพที่งามสง่าเป็นเอกลักษณะ ไม่สามารถแยกออกได้ว่ามีสิ่งใดเด่นสิ่งใดด้อย

การแต่งกายให้ดูงามพร้อมได้นั้น ไม่่ง่ายนัก แต่ก็ไม่ยาก หากทำได้ด้วยความเข้าใจอย่างระมัดระวัง และรู้จักกำหนดเอกลักษณ์การแต่งกายของตนให้มีรูปแบบเฉพาะตัว ที่เหมาะสมและส่งเสริมบุคลิกภาพของตนและเว้นจากเครื่องแต่งกายบางลักษณะที่จะทำให้บุคลิกภาพของตนเสื่อมลง คือทำอย่างไรให้รูปลักษณะโดยรวมปรากฏออกมาสง่าและสวยงามที่สุดได้ โดยไม่มีอะไรเด่นเป็นพิเศษ แต่ให้ทุกสิ่งทุกอย่างกลมกลืนเป็นเอกภาพได้ จึงจะนับได้ว่าเป็นการแต่งกายดี

### 3.2 การแต่งกายให้เหมาะแก่ความนิยมของสังคม วิชาชีพ โอกาส เวลาและสถานที่

การแต่งกายให้ถูกต้องเหมาะสมกับความนิยมของสังคมนั้น หมายถึง ความนิยมในระดับมาตรฐาน มิใช่ถือตามสมัยนิยม (Fashion)

บางคนนิยมที่จะแต่งกายตามสมัยโดยไม่มองสารรูปของตนเอง แม้แต่เสื้อผ้าที่ไม่เข้ากับลักษณะของตนเองก็ซื้อหามาสวม จึงเท่ากับมีเงินแต่กลับนำไปใช้ซื้อสิ่งที่ไม่เพิ่มความน่าเกลียดให้แก่ตนเองมาสวมใส่ เพียงแต่ต้องรู้จักเลือกสิ่งที่ดีงามมาปรับใช้ให้พอเหมาะแก่รูปลักษณะแก่รูปลักษณะของตนเองโดยคำนึงถึงปฏิภริยาของสังคมแวดล้อม

สิ่งที่ต้องคำนึงถัดไปในเรื่องกายแต่งกายคือ การแต่งกายให้เหมาะสมแก่อาชีพของตน นอกจากนี้ ก็จะต้องแต่งกายให้สอดคล้องกับกาลเทศะและโอกาสอันควร เช่นเดียวกับสุภาพชนทั่วไปแล้ว ยังจะต้องแต่งกายให้ถูกต้องและเหมาะสมแก่ลักษณะที่ควรแก่วิชาชีพ

และนอกจากการแต่งกายให้เหมาะสมแก่วิชาชีพแล้ว ผู้มีมรรยาทดีก็จะต้องแต่งกายให้เหมาะสมแก่โอกาสและพิธีการของงานต่าง ๆ ด้วย คำว่าโอกาสนั้นกว้างมาก ครอบคลุมลงไปถึงความเหมาะสมแก่เวลาและสถานที่ด้วย เช่น ไม่สวมรองเท้าส้นสูงไปเดินในชายหาด ในทำนองเดียวกันสวมเครื่องแต่งกายชุดสำหรับชายหาดไปในงานพิธีทางศาสนา หรือสวมกางเกงขาสั้นไปในงานเลี้ยงอาหารค่ำที่จัดอย่างเป็นพิธี เป็นต้น

ในส่วนที่เกี่ยวกับพิธีการ หากได้รับเชิญไปงานพิธีใดต้องแต่งกายตามกฎเกณฑ์สำหรับพิธีการนั้น ให้ถูกต้อง เช่น ไปงานศพต้องแต่งกายไว้ทุกข์ หรือสวมเครื่องแต่งกายชุดที่กำหนดสำหรับงานนั้น เช่น กำหนดให้ใช้สูทสากลสีเข้ม ก็ต้องใช้สูทสีเข้มให้ถูกต้อง มิใช่สักแต่ว่าเป็นสีเข้มโดยไม่เข้าใจว่าเป็นสีใดบ้างที่ยอมรับกันว่าเป็นสูทสีเข้ม ถ้ากำหนดให้แต่งเครื่องแบบหรือให้ประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ก็ต้องประดับให้ถูกต้อง เป็นต้น

การแต่งกายให้ดีและถูกต้องจะต้องรู้ปรัชญาในการแต่งกาย คือ

1. ต้องรู้ว่าเครื่องแต่งกายนั้นจะแต่งเพื่อไปงานใดหรือใช้ในโอกาสใด
2. ต้องรู้และเข้าใจว่า ลักษณะของเครื่องแต่งกายสำหรับโอกาสนั้นเป็นอย่างไร และ
3. ต้องรู้ว่าวัตถุประสงค์และคุณค่าของเครื่องแต่งกายนั้นมีอย่างไร

และเลือกใช้โดยมีเจตนาเพื่อให้เครื่องแต่งกายนั้นเหมาะสมแก่โอกาสอย่างถูกต้องทุกครั้ง ท่านจึงประสบความสำเร็จในการเข้าสังคมจากการแต่งกายของท่าน

ที่สำคัญคือ เครื่องแต่งกาย ต้องสะอาดเรียบร้อย และต้องพิถีพิถันเป็นพิเศษ นอกเหนือจากชุดที่ได้สวมใส่อยู่ในเวลาทำงานปกติ ซึ่งอาจจะเป็นชุดปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น ๆ หรือเครื่องแบบชุดข้าราชการแขนสั้น หรือแขนยาว (ถ้าเป็นการให้เกียรติอย่างสูงแก่ผู้มาเยือน) หรืออาจเป็นชุดที่ถูกระบุให้แต่งกายไว้ในกำหนดการ (อย่าใช้คำว่า หมายกำหนดการ เด็ดขาด เพราะเป็นคำที่ใช้เฉพาะของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเท่านั้น) ต้องระมัดระวังถ้าเป็นข้าราชการ เครื่องประดับยศ ชั้นเครื่องราชฯ ต้องถูกต้องถูกช้าง และต้องเป็นชุดที่ใหม่ที่สุดที่มีอยู่ สะอาด เรียบร้อย สุขภาพต้องเตรียมตนเอง ให้อยู่ในสภาพที่พร้อม ไม่ช้อดนอนก่อนหน้านั้น (มิวเตรียมเอกสาร ?) เพื่อจะได้มีใบหน้าและแววตาที่สดใสเป็นประกายสดใส และยิ้มแย้ม ไม่เคร่งเครียด ไม่หน้าดำหรือซีดเซียว รักษาหน้าเสียงให้เป็นปกติ ไม่แหงนหรือมีการไอ ระคายเคืองในลำคอ อันเนื่องมาจากการไม่รักษาเนื้ออวัยวะตัว ตลอดจน ดูแลสุขภาพของร่างกาย

ในเรื่องของ ผม เล็บมือ หรือจะแต่งหน้าทาเล็บ ก็อย่าให้เกินปกติและอื่น ๆ ที่จำเป็น ซึ่งดูแล้วให้ความเจริญ  
หูเจริญตาแต่ผู้ฟัง

### ข้อแนะนำบางประการสำหรับการแต่งกายในโอกาสต่าง ๆ

การแต่งกายชุดสากล ประกอบด้วย เสื้อนอกต้องใช้ผ้าสีและชนิดเดียวกับกางเกง หากเป็นลาย  
ควรมีลายเส้นเล็กน้อย เป็นลายทางลง ไม่ใช่ลายขวางมีกระดุมเสื้อ ที่ไม่ควรเป็นกระดุมแหว่วาวนัก เมื่อ  
สวมแล้วควรกลัดเข็มกลัดกระดุมจะดูเป็นการให้เกียรติและสุภาพกว่าไม่กลัดกระดุม

กางเกงขายาวไม่พับปลายขาและถ้ามีลายต้องเป็นลายเดี่ยว สีเดียว ทางเดียวกับเสื้อนอกด้วย  
เสื้อเชิ้ต ภายในควรสวมเสื้อเชิ้ตแบบผ่าอกตลอด มีปก แขนยาว ไม่ควรใช้แขนสั้น และแขนควรยาว  
พ้นแขนเสื้อนอกสัก 1 ซม. สีควรสีเรียบไม่ฉูดฉาดจะดูไม่สุภาพ

ผ้าผูกคอหรือเนคไท ควรเลือกสีเข้ากับเสื้อ และกางเกง ใช้สีและลายตามสมัยนิยม สมบุคลิกภาพ  
และไม่สะดุดตาจนเกินไป บางกรณีที่มีผ้าเช็ดหน้าใส่กระเป๋ายกเสื้อนอกก็ควรดูดีขึ้นและเป็นสากลมากขึ้น

ถุงเท้ารองเท้า ควรเป็นสีเดียวกัน หรือถุงเท้าก็ต้องเป็นสีเดียวกับกางเกงเสมอ อาจมีลวดลายเล็ก  
น้อยตามท้องตลาดนิยม และรองเท้าต้องเป็นรองเท้าหุ้มส้น หนังมัน แบบผูกเชือกจะดีกว่าแบบไม่ผูกเชือก  
(คัตชู)

บางครั้งการแต่งกายเป็นหมู่คณะเพื่อการต้อนรับให้เหมือน ๆ กันทั้งหน่วยงานก็จะดูดีขึ้นโดยใช้  
เสื้อที่เรียกว่าเบลเซอร์ (Blazer) สีเข้ม มีกระเป๋ายก มีตราสัญลักษณ์หน่วยงานบนกระเป๋ายกเสื้อชายมือก็ได้  
กระดุมอาจเป็นโลหะแหว่วาวได้ ติด 2 แถว หรือแถวเดียวก็ได้ชุดดังกล่าวบางโอกาสอาจเหมาะสมกว่า เช่น  
การเลี้ยงสังสรรค์ กีฬา งานสังคมอย่างลำลอง เป็นต้น แต่ถ้าเป็นชุดหน่วยงานด้วยก็คงจะเหมาะสมทุก  
โอกาส

การสวมชุดเบลเซอร์นี้แม้จะมีสีเดียวกับกางเกงซึ่งปกติจะคนละสี ก็จะไม่เรียกว่าชุดสากลไม่เหมาะ  
จะออกงานสังคมที่เป็นพิธีการ จะกลายเป็นการไม่ให้เกียรติกับงานนั้น ๆ

ในตอนนี้จะละเว้นไม่กล่าวถึงการแต่งกายในโอกาสและวาระอื่น เช่นงานราตรีสโมสร งานเลี้ยง  
รับรองอย่างเป็นทางการ ที่ระบุการแต่งกายเป็นกรณีพิเศษ พิธีการ(Formal) เช่นชุด BLACK TEE เป็นต้น  
หรืองานเชิญที่ระบุว่าเป็น Informal ที่แปลว่าไม่เป็นพิธีการ แต่จริง ๆ แล้วคือ ถือเป็นพิธีการทั้งสิ้น

### ► การเตรียมงาน

การเสนอรายงานควรมีข้อมูลและเอกสารพร้อมที่จะแสดง อาจเตรียมทำมาในรูปแบบของแผ่นปลิว  
เป็นรูปเล่ม เอกสารเย็บเป็นเล่ม แผ่นพับ หรือเป็นแบบแผ่นกระดาษโปสเตอร์ใช้ติดที่ผนังบนบอร์ด แผ่นพลิค  
นอกนี้อาจมีโลโก้ แผ่นใส วีดีโอ ประกอบการบรรยาย เพื่อให้ชัดเจนและเกิดความสะดวกต่อการสรุป

บรรยาย โดยทั่ว ๆ ไปจะใช้วิธีแจกเอกสารประกอบการบรรยายและบรรยายโดยมีแผ่นใส ฉายด้วยเครื่องฉายโปร่งแสงเหนือศีรษะ (OVERHEAD PROJECTOR) เพราะทำได้ง่าย ๆ การเอาแผ่นพลาสติกใสมาเขียน ด้วยตัวอักษรที่โตพอประมาณ ซึ่งหน้าหนึ่งไม่ควรเกิน 10 บรรทัด สีที่เหมาะสมไม่จางหรืออ่อนจนมองเห็นไม่ชัดควรมีรูปหรือการใช้เส้นสายประกอบเพื่อดึงดูดความสนใจ โดยมีภาพตรงกับเรื่องที่บรรยาย ด้วยการเข้าเครื่องถ่ายเอกสาร แล้วมาติดแผ่นฟิล์มสีเน้นภาพหรือข้อความหรือขีดเส้นใต้ (ไม่แนะนำให้ใช้วิธีระบายสีด้วยปากกาเมจิกหรือปากกาเขียนแผ่นใสเพราะสีจะไม่เรียบ) หรืออาจจะใช้แผ่นใสชนิดมีสีในตัว ถ่ายแทนแผ่นใสชนิดขาวดำ ซึ่งมีจำหน่ายทั่วไป ราคาค่อนข้างแพง แต่อาจคุ้มกับการใช้ ถ้าใช้หลาย ๆ ครั้ง เช่น แผ่นใสชนิดพื้นใส เส้นหรือตัวหนังสือเป็นสี มีสีแดง สีส้ม สีน้ำเงิน สีเขียว หรือชนิดพื้นเป็นสีดังกล่าว เส้นหรือตัวหนังสือโปร่งแสง หรือชนิดพื้นดำตัวใสแล้วมาติดฟิล์มสีบนช่องว่างให้เป็นสีต่าง ๆ จะสร้างความสนใจแก่ผู้ฟังได้เป็นอย่างดี

การใช้เทคนิคต่าง ๆ ประกอบการบรรยาย หรือรายงานนอกจากจะได้เนื้อหาเรื่องราวแล้วยังดึงดูดความสนใจแก่ผู้ฟังได้เป็นอย่างดีด้วย หรืออาจจะมีเทคนิคอื่น ๆ ประกอบการใช้แผ่นใส เช่น การปิดข้อความบางตอนเลื่อนให้เป็นตอน ๆ หรือภาพซ้อนทับกันหลาย ๆ แผ่นตามลักษณะของเรื่อง อาจจะใช้แผ่นพลาสติกใสเขียนข้อความวางเป็นตอน ๆ แทนแผ่นใสก็ได้ บางทีอาจมีความจำเป็นให้ภาพเคลื่อนไหวติดอุปกรณ์ที่หัวเครื่องฉาย และติดฟิล์มชนิดพิเศษที่แผ่นใสตามที่ระบุในคู่มือการใช้ จะทำให้ภาพเคลื่อนไหวได้ เช่น ลูกศร กระแสน้ำ การไหลของของเหลว การเคลื่อนที่ของแสงก็จะทำได้เหมือนจริง

การทำแผ่นใสให้น่าสนใจ น่าดู ควรมีรูปประกอบซึ่งอาจจะเขียนหรือถ่ายจากรูปในหนังสือลงไปบนแผ่นใส โดยใช้เครื่องถ่ายเอกสารหรือเครื่องถ่ายแผ่นใสทำก็ได้

การเตรียมงานจำเป็นต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพื่อให้ได้รับความสนใจอย่างเต็มที่เอกสารที่ใช้ประกอบไม่ควรมีแต่ตัวอักษร ตัวหนังสือ ตัวเลขเพียงอย่างเดียวควรมีภาพประกอบด้วยโดยเฉพาะสถิติตัวเลข ควรแสดงเป็นกราฟหรือภาพสามมิติ เพื่อจะได้เข้าใจง่ายขึ้น ที่สำคัญต้องมีหน้าปก อย่านึกเสียหรือพิมพ์แล้วเข้าเล่มเฉย ๆ แม้ความยาวเพียง 3 - 4 หน้า ถ้ามีปก มีข้อความแสดงความตั้งใจทำขึ้นเพื่อรายงานครั้งนี้เป็นพิเศษจะยิ่งดี เพียงแต่เพิ่มข้อความจากหัวเรื่องในหน้าปกเอกสารนั้นว่า บรรยายหรือรายงานต่อใคร ชื่อและตำแหน่งอะไร เมื่อไร ไว้ด้วย จะเพิ่มคุณค่าของหนังสือเล่มนั้นอย่างมาก ชนิดที่ว่าถ้าวางไว้ให้หยิบแบบกระดาษโรเนียวธรรมดา จะต้องคอยแจ้งให้ผู้ร่วมฟังบรรยาย แต่ถ้ามีปกแม้เนื้อหาภายในเหมือนกันกับที่จะเป็นแผ่นโรเนียวนั้น จะกลายเป็นมีผู้ขอเอกสารแทนการ แจก ซึ่งเอาไปแล้วอาจจะไม่นำกลับไปด้วยซ้ำ แต่ถ้ามีชื่ออยู่ที่หน้าปก รับรองเอากลับไปด้วยแน่

รายละเอียดเนื้อหาที่บรรจุไว้ในเอกสาร ควรมีให้ครบถ้วน เช่นข้อมูลเบื้องต้นของพื้นที่ ไม่ว่าจะด้านภูมิศาสตร์ (ไม่ต้องประวัติศาสตร์) ด้านสถิติ ข้อมูลแรงงาน สถานที่ที่น่าสนใจ สถานภาพของสถานประกอบ



การ โครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ แผนภูมิการบริหารสำนักงาน อัตรากำลังพร้อมรายชื่อเจ้าหน้าที่ทั้งหมด (จะได้ทราบว่าใครเป็นใคร) งบประมาณและแผนงานหรือเป้าหมายของงาน ผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรคของการทำงานให้บรรลุแผน ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี) การเสนอปัญหาควรรอบคอบแนวทางแก้ปัญหาไว้ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาด้วย มิใช่แจ้งแต่ปัญหาทักความหนักใจกลับไป

กรณีที่มีผู้บังคับบัญชาเคยมาดูงานแล้วและเคยสั่งการหนึ่งการใดไว้แล้ว ควรจะนำผลการปฏิบัติตามที่เคยสั่งการไว้นั้น มาเสนอในรายงานให้ทราบได้ด้วย ซึ่งนอกจากจะเป็นการแสดงประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว ยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญและการเอาใจใส่ดูแลในการทำงานอีกด้วย

การใช้แผ่นภาพหรือแผ่นพอลิประกอบการบรรยาย ควรตระหนักถึงขนาดตัวอักษร ต้องให้เห็นชัดจากผู้ที่นั่งแถวหลังด้วย อย่าไปยึดเยียดเรื่องราวลงให้จบในกระดาษแผ่นเดียว สีที่ใช้ควรสดและเข้มพอ สีที่ใช้ไม่ควรเกิน 4 สีใน 1 แผ่น และรูปแบบตัวอักษรต้องเป็นชนิดเดียวกันตั้งแต่หน้าแรกจนหน้าสุดท้าย มิใช่แบ่งกันทำ แบ่งกันเขียนคนละแผ่น ผลจะออกมาตัวอักษรหลายแบบ ไม่ราบรื่นต่อการดู เสียสมาธิผู้ฟังผู้ดูไปเปล่า ๆ และควรเตรียมผู้ช่วยที่ต้องคอยยกเปลี่ยนหรือพลิกแผ่นกระดาษให้ จะทำให้ดูเรียบร้อยขึ้น ไม่ซีแพทขณะบรรยายต้องไม่มีลวดลายเด่นสะดุดตา อย่าใช้นิวแทน

การใช้แผ่นใสก็เช่นเดียวกันอย่าซีที่จอภาพ แต่ควรชี้ลงตรงแผ่นใสที่วางบนเครื่องฉาย อย่าใช้นิวแทนไม้ชี้เป็นอันขาดควรเป็นดินสอ ปากกาหรือไม้ชี้โดยเฉพาะ ซึ่งทำด้วยแผ่นพลาสติกใส ยาวขนาดไม้บรรทัด และที่ปลายทำเป็นลูกศรด้วยแผ่นสีแดงไว้ จะดูดีกว่ามาก

ปัจจุบันความทันสมัยทางวิชาการและเทคโนโลยีการเสนอรายงานก้าวหน้าขึ้นมาก หลายหน่วยงานมีทีวีและเครื่องเล่นวีดีโอในสำนักงาน ควรนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการรายงานผลงานด้วย แต่ถ้ามีเป็นส่วนรวมใช้ได้ทุกหน่วยงานในสังกัดเดียวกัน ก็ควรนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ โดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้มาเยี่ยมเคยชม เคยดูจากที่อื่นมาแล้ว แต่จะเป็นการแสดงถึงความสามารถในวิธีการเสนอรายงานผลงานของหน่วยงานด้วย ซึ่งผู้เข้ารับฟังอาจจะแจ้งให้ทราบที่หลังเองว่า เคยทราบแล้ว ครั้งหลังของตนไม่ต้องเสนอให้ดูก็ได้

ส่วนกรณีที่ยังไม่มีวีดีโอที่จะสรุปงานของหน่วยงาน ถ้ามีกำลังงบประมาณหรือมีผู้จัดทำให้ ขอเสนอว่าเจ้าของงานควรทำเรื่องย่อของเรื่องที่จะทำวีดีโอ แนะนำไว้ในเรื่องว่า อยากรู้จะได้ภาพอะไร แบบไหนให้ปรากฏในวีดีโอ ใช้คำบรรยายสั้นยาวในแต่ละภาพแค่ไหน จะทำโดยวิธีเขียนบทบรรยายแล้วทดลองอ่านด้วยตนเองในสภาพปกติ เพื่อคำนวณว่ามีความยาวกี่นาทีหรือกี่วินาที จะได้กำหนดภาพให้ถูกและคำนวณระยะเวลาให้จบได้เหมาะสม แต่ถ้าจะให้ดียิ่งขึ้นต้องระบุเสียงประกอบ จะเป็นเพลงบรรเลง

(ไม่ใช่เพลงร้อง) หรือเสียงเหตุการณ์จริงให้เหมาะสมกับภาพได้ด้วย สำหรับความยาวของวิดีโอ ถ้าเป็นการสรุปรายงานไม่ควรเกิน 15 นาที เพราะถ้ายาวกว่านั้น ผู้ชมจะเริ่มเครียด น่าเบื่อ เริ่มหงุดหงิดและไม่มีสมาธิ ระยะเวลาที่อนุโลมใช้กับการฉายสไลด์ด้วย หรือกำหนดด้วยภาพสไลด์ สูงสุดเพียง 50 ภาพ หรือ 60 ภาพ ขึ้นอยู่กับถาดสไลด์ภาพ หรือที่เรียกว่า "แมกกาซีน" ของเครื่องรุ่นนั้น อาจจะเป็นแบบกลมหรือกล่องสี่เหลี่ยม ซึ่งบรรจุจำนวนภาพได้ไม่เท่ากัน เพื่อสะดวกในการฉายไม่ต้องมีการเปลี่ยนถาดสไลด์ระหว่างฉายภาพสไลด์ แต่จะเหมาะสมว่าจะจำกัดด้วยเวลามากกว่าจะจำกัดด้วยจำนวนภาพ

การทำสไลด์ก็เช่นเดียวกัน ทำได้ง่าย ๆ โดยกำหนดข้อความและภาพที่ต้องการเอาไว้ก่อน แล้วไปถ่ายทำจากสถานที่จริง ๆ หรือถ่ายก็อปปี้จากภาพที่มีอยู่แล้วก็ได้ การถ่ายภาพทำเป็นสไลด์ทำได้เองง่าย ๆ เหมือนถ่ายภาพธรรมดาทั่วไป เพียงแต่ใช้ฟิล์มสำหรับทำสไลด์ถ่ายเท่านั้นเอง (แต่ควรตั้งหน้ากล้องถ่ายภาพให้โอเวอร์ไว้ หนึ่งสโตป จากการถ่ายภาพด้วยฟิล์มสีถ่ายภาพปกติ จะได้ภาพที่สดใส ไม่มีมัวมืดดำเวลาฉายภาพ) เสร็จแล้วลงฉายและอ่านคำบรรยายภาพ จับเวลาให้อยู่ในกำหนดเวลาที่ต้องการ เมื่อจะใช้ ใช้โดยวิธีฉายไปที่จอ บรรยายตามบท ตามข้อความที่กำหนดไว้แล้วนั้น และเลื่อนภาพไปตามต้องการ หรือใช้วิธีบันทึกคำบรรยายลงเทป ด้วยเครื่องเทปชนิดที่ควบคุมการเลื่อนภาพที่เรียกว่า Synchronize ทำให้พร้อมจังหวะกันระหว่างคำบรรยายภาพและการเลื่อนภาพโดยอัตโนมัติ ข้อสำคัญทั้ง 2 วิธี ต้องมีผู้ควบคุมเครื่องให้ใช้ได้ตามประสงค์และแผนที่วางไว้ ไม่ติดขัดระหว่างฉาย

## ► การเตรียมสถานที่

ผู้บรรยายมักจะละเลยในการตรวจสอบความเรียบร้อยของสถานที่ก่อนผู้บังคับบัญชาจะมาถึง โดยมอบให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องสถานที่ไปดำเนินการ ควรที่จะตรวจสอบความพร้อมขั้นสุดท้ายด้วยตนเอง เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ชุดรับแขก ที่นั่งประธาน ที่นั่งผู้ติดตาม เครื่องขยายเสียง (ถ้ามี) โดยเฉพาะไมโครโฟน ต้องตรวจสอบทุกตัวที่ใช้งาน บางครั้งไม่ได้เปิดสวิสช์ที่ไมโครโฟน หรือเปิดไว้แล้วไปปิดเพราะคิดว่ายังไม่เปิด การลองเครื่องเสียงก็ต้องฟังระวัง เพราะมีบ่อยครั้งมาก ที่ตอนลองเครื่องแล้วดีทุกอย่าง แต่ตอนใช้จริงกลับมีปัญหา ซึ่งอาจเกิดจากการลองเครื่องนานเกินไปจนเครื่องร้อนเมื่อถึงเวลาใช้เลยรวนเอา ทำให้เสียอารมณ์มาก

อุปกรณ์อื่น ๆ เช่น ถ้าใช้เครื่องฉายแผ่นใสต้องศึกษาก่อนว่า วิธีใช้เครื่องทำอย่างไร สวิตช์เปิดปิดไฟอยู่ตรงไหน สวิตช์เปิด ปิดพัดลมในตัวเครื่องอยู่ตรงไหน ที่วางแผ่นใสจัดระยะคมชัดของภาพบนจอให้พร้อมและซ่อมการวางแผ่นใส จะได้ไม่กลับหัวกลับหาง ภาพไม่ลั่นจอ หรือเอียง หรือไม่ได้เรียงลำดับแผ่นไว้ตามขั้นตอนตามหัวข้อบรรยายหรือรายงาน เตรียมไม้ชี้ กระดาษ ดินสอ เครื่องเขียนควรพร้อม

เพียงเพื่อว่าอาจจะใช้ฉุกเฉิน กำหนดจุดตำแหน่งที่จะยืนให้เหมาะสม ไม่ยื่นค้ำหัวประธาน ไม่บังผู้ติดตามและไม่ใกล้หรือไกลเกินไป สำหรับสถานที่ ถ้าจะให้ศิครขึ้นป้ายข้อความ "ยินดีต้อนรับ" หรือ "ขอต้อนรับ" พร้อมชื่อหรือคณะและวันที่มาเยือนไว้ที่ฉากหน้าเวทีด้วยจะดียิ่ง เมื่อมีการถ่ายรูปไว้เป็นที่ระลึก จะปรากฏวันเดือนปีพร้อมชื่อผู้มาเยือนอยู่ในภาพ เป็นการกันลืมได้เป็นอย่างดี ระวังสะกดการันต์ชื่อ นามสกุล เป็นพิเศษ

การจัดองค์ประกอบในห้อง เช่น โต๊ะหมู่บูชา ควรตรวจสอบให้ถูกต้องเสียก่อน โดยเฉพาะตำแหน่งธงชาติ และพระบรมฉายาลักษณ์ถูกต้อง ต้องท่องไว้ในใจว่า "ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์" หมายความว่า เมื่อหันหน้าไปหาโต๊ะหมู่ "ชาติ" คือ ธงชาติมาก่อนอยู่ริมสุด ตรงกลาง "ศาสนา" คือพระพุทธรูป และต่อมา "พระมหากษัตริย์" คือพระบรมฉายาลักษณ์ จะอยู่ขวามือสุด ซึ่งพบเห็นอยู่เสมอที่จะวางสลับที่กันระหว่างธงชาติและพระบรมฉายาลักษณ์

การจัดแจกันดอกไม้หมู่บูชาพระพุทธรูป อย่าใช้ดอกไม้เทียมทำด้วยพลาสติกเด็ดขาด ดอกไม้ริมทางข้างถนนที่ปลูกในสำนักงานตัวเองยังดีเสียกว่า เว้นแต่จะเป็นดอกไม้ประดิษฐ์ที่ทำด้วยผ้าที่ทำได้เหมือนจริงมาก แต่ถ้าวซื้อหาดอกไม้สด ๆ มาให้สวยงามจากตลาด ย่อมดูมีภาณีกว่ากันมาก รูปและเทียน จำเป็นต้องใช้ ต้องเตรียมไว้ให้พร้อมและให้ใช้ขี้ผึ้ง หรือน้ำมันไฟแน็ค หรือน้ำมันธรรมดาหยดไว้ตรงปลายรูปด้วยจะทำให้ใช้งานสะดวกยิ่งขึ้น โดยเฉพาะคนที่จุดเทียนชนวนให้ประธาน ต้องพร้อมก่อนที่ประธานจะเดินไปที่ทำพิธี

## ► การเตรียมคำพูด

แนวคิด 5 ประการเกี่ยวกับการพูด ได้ให้ความหมายและความสำคัญไว้ กล่าวคือ

1. การพูดได้ต่างกับการพูดเป็น
2. การพูดเป็นศาสตร์หรือเป็นศิลป์
3. ต้องมีการศึกษาและได้รับการฝึกฝน
4. ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข
5. ต้องพูดต่อหน้าชุมชนได้

เพราะการพูดนั้น คือ การใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง และอากัปกิริยาท่าทางเพื่อถ่ายทอด ความคิด ความรู้ ความรู้สึก และความต้องการของผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ และได้รับการสนองตอบ

การพูดที่ดี คือ การกระทำดังกล่าวข้างต้น อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ตามจรรยาบรรณ และประเพณีของสังคม ซึ่งอาจจะเกิดจาก

1. พูดแบบท่องจำมา

2. พุดจากการอ่านจากร่างหรือต้นฉบับ
3. พุดจากความเข้าใจและจดจำเฉพาะบางข้อ
4. พุดโดยกะทันหัน

หลักการพุด คือ การให้เนื้อหาสาระ วางบุคลิกภาพ มีศิลปะในการแสดงออกและมีค่านำ

#### คำสรุปจบ

ปรากฏเสมอว่าผู้พุด ผู้รายงานจะประหม่าในเบื้องต้น มีผู้แนะนำขั้นตอนก่อนมีการบรรยายเป็นการเตรียมตัวไว้เพื่อให้การรายงานราบรื่นดังนี้

1. ทำความเคารพและแนะนำชื่อตัวเอง พร้อมตำแหน่งหน้าที่การงานก่อนเสมอ แล้วกล่าวต้อนรับเป็นคำนำเล็กน้อยต่อผู้ฟัง ที่ให้เกียรติมาชม หรือมาฟัง ต้องงดใช้คำพุดที่ว่า “ขอบคุณที่ท่านอุทิศส่้าร์มา” อย่างเด็ดขาด เพราะทุกคนที่มา มาด้วยความเต็มใจ ไม่ใช่ อุทิศส่้าร์มา หลังจากแนะนำตัว ทักทายผู้มาเป็นพิธีการแล้วจึงเข้าเรื่องที่จะรายงานเพื่อเป็นการไม่ให้ตนเองเกิดอาการประหม่าในเบื้องต้น เพราะการพุดถึงเรื่องส่วนตัวของตัวเองจะพุดได้คล่องแคล่ว และสันต์ดีกว่าการบรรยายงาน ถ้าบรรยายเนื้อหาเลยอาจจะประหม่าได้

2. การวางท่าทาง ต้องตัวตรง พุดด้วยความมั่นใจและหนักแน่น อย่าอ้อมแอ้มหรือวางมือวางไม้ไม่ถูกที่ ไม่จำเป็นอย่ายกมือประกอบคำพุด ถ้าประหม่าควรเก็บมือไว้ข้างลำตัว อย่าเอามือไขว้หลัง ล้วงกระเป๋าหรือจับกุมกันตรงด้านหน้า เพราะมองดูไม่สุภาพ

3. ระหว่างบรรยาย ตาต้องมองดูผู้ฟังและกวาดไปทั่ว ๆ อย่าเพ่งจุดหนึ่งจุดใด โดยเฉพาะนานเกินไป

4. ระวังคำ “เอ้อ... อ้า...” หรือคำหนึ่งคำใดซ้ำจากตลอดจนเวลาบรรยาย เช่น “ครับผม” ทุกประโยค หรือคำว่า “คือว่า...” “แบบว่า...” ทุกประโยค เป็นต้น

5. บางครั้งในขณะของผู้ฟังอาจมีผู้ที่รู้จักเป็นกรณีพิเศษ หรือลูกน้องเก่า หรือเพื่อนเก่า หรือเจ้านายเก่าร่วมชมชมมาด้วย พึงละเว้นการทักทายต่อหน้าผู้บังคับบัญชา ให้เสร็จภาระกิจจึงทักทาย หรือควรทักทายก่อนเข้าสู่การนำเสนอผลงาน และไม่ควรแสดงกิริยาอาการเป็นกันเองอย่างมากเกินไป ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา ควรเก็บความรู้สึกนั้นไว้เมื่อถึงโอกาสเหมาะสมจะดีกว่า

6. เมื่อรายงานจบควรมีการสรุป และเปิดโอกาสให้มีการซักถามปัญหาเล็กน้อย และขอบคุณที่มีผู้ถามคำถาม

7. กรณีโต้แย้งหรือไม่เห็นด้วยกับผู้ถามอย่าตอบหรือแย้งในทันทีทันใด ควรกล่าวคำว่า “เห็นด้วยกับข้อเสนอหรือข้อแนะนำที่ดีนั้น แต่ว่า...น่าจะเป็นอย่างนี้...หรือ เป็นอย่างนั้น...มากกว่า” ไม่ควรปฏิเสธในทันทีที่จะสร้างความประทับใจที่ดีกว่า เพราะถ้าปฏิเสธต่อความเห็นของผู้ฟังทันที ปฏิบัติการผู้ฟังโดย

ธรรมชาติคือจะไม่พอใจ และไม่สนใจจะฟังคำตอบจากผู้ตอบ หากไม่ปฏิเสธก็จะคอยฟังต่อว่า ผู้ตอบจะพูดอะไรต่อไป

8. ควรพูดซ้ำ ๆ ให้ถ้อยคำชัดเจน มีระดับน้ำเสียงสูงต่ำ อย่าราบเรียบเกินไป
9. ถ้าเป็นไปได้ควรละเว้นศัพท์ทางวิชาการ ศัพท์เทคนิค ไม่ใช่ภาษาที่ไม่ใช่ภาษาทางการ
10. ยกเว้นการใช้ศัพท์แสง สำนวน คำหวน คำประหลาด ๆ คำกำกวม คำความหมายคลุมเครือ
11. อย่าใช้คำความหมายเชิงซ้อน หรือแปลซ้อน แปลทำให้ตีความยาก ที่สำคัญ คือ

ต้องพูดซ้ำ ๆ ซัก ๆ

12. กิริยาท่าทางการเคลื่อนไหวเป็นธรรมชาติ อย่าชี้มือไม้เกะกะเกินความจำเป็น

### ► การเตรียมรับและส่ง

การเตรียมรับที่สำคัญควรเริ่มจากการแต่งกายก่อน ต้องพึงระลึกเสมอว่าโอกาสที่มีผู้บังคับบัญชาหรือคณะมาเยี่ยม มาฟังบรรยาย ฟังรายงาน ดูงาน ของหน่วยงานถือเป็นโอกาสพิเศษ แม้จะบ่อยคณะบ่อยครั้งก็ต้องถือว่าเป็นโอกาสพิเศษของหน่วยงานนั้นที่คณะเหล่านั้นมา ผู้รับอาจจะรู้สึกว่าจะบ่อยมาก ถ้าหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่นาสนใจของผู้อื่นแต่คณะที่มาอาจจะเป็นครั้งแรก ความพร้อมของเจ้าของสถานที่คือเรื่องตัวเจ้าหน้าที่ นอกจากต้องกำชับไม่ให้ขาด ลา หรือป่วยแล้ว การแต่งกายของทุกคนต้องพิเศษกว่าวันปกติ สถานที่ต้องสะอาดเรียบร้อย เป็นการให้เกียรติต่อผู้มาเยี่ยมชมอย่าคิดว่า เคยอยู่อย่างไรก็ทำอย่างนั้นปล่อยให้เป็นอย่างนั้น เพราะไม่อยากทำเป็นผักชีโรยหน้า แต่การทำให้ดีและเรียบร้อย เป็นการแสดงการให้เกียรติ และแสดงถึงการให้ความสำคัญของผู้มาเยี่ยม ที่จะสร้างความประทับใจ แรกพบเห็นที่ดี

การต้อนรับ ควรจะมีการตั้งแถวหรือยืนเป็นระเบียบก่อนเข้าห้องประชุม หรือตั้งแถวต้อนรับเฉพาะระดับหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าหน่วย คนอื่นอาจให้รอในห้องประชุม เมื่อคณะมาถึง ควรทำความเคารพด้วยการโค้งคำนับแทนการยกมือไหว้ เพราะผู้รับการเคารพอาจจะถือสิ่งของแฟ้มเอกสารหรือกระเป๋าหรือสิ่งอื่นใด การจะรับไหว้ดูออกจะเป็นการรุ่มร่ามไม่สะดวก แต่ถ้าโค้งรับจะง่ายและสะดวกกว่า และแลดูสวยกว่า สุภาพสตรีก็เช่นกัน โค้งคำนับเช่นสุภาพบุรุษ (รูปแบบนี้ได้มาจากกรณีการรับวุฒินับัตรรับปริญญาต่างก็แนะนำให้โค้งคำนับแทนการไหว้) ซึ่งดูออกจะฝืน ๆ เพราะความเคยชินต่อการอบน้อมด้วยการไหว้ ซึ่งมักจะติดนิสัยการเคารพแบบไทย ๆ คือไหว้กันทุกครั้ง เมื่อโค้งคำนับแล้วออกจะเงิน ๆ เพราะฝืนความรู้สึก

เมื่อโค้งคำนับแล้วควรแนะนำตัวเองด้วยการบอกชื่อและตำแหน่งเมื่อผู้บังคับบัญชาเดินมาถึงตนเองด้วยตนเอง หรือจะนัดแนะให้หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้แนะนำรายบุคคลก็ได้ ไม่ควรแนะนำอย่างอื่นนอก

เนื่องจากนี้ให้ยืดยาวและเสียเวลา (จะทำให้จำชื่อไม่ได้เสียเปล่า ๆ) จากนั้นจึงเชิญเข้าห้องประชุม ถ้ามีการเสิร์ฟน้ำชากาแฟต่อผู้ที่ยังไม่ได้รับ จะเป็นการทำลายสมาธิควรรอให้เสร็จพิธีการหรือพักจึงเสิร์ฟต่อ หรือไม่ก็ต้องเสิร์ฟให้เสร็จก่อนเริ่มพิธีการ ไม่ควรที่จะมีการเดินหรือเปิดปิดประตูเข้าออกระหว่างบรรยาย ถ้ามาสายควรรอนอกห้องก่อน ดุจดังหวั่นไหวเบรคค่อยเข้าไป จึงจะนับว่าเป็นผู้มีมารยาทต่อผู้บังคับบัญชา

หลังจากเสร็จพิธีก็ควรให้ผู้บังคับบัญชาลุกจากที่ก่อนจึงแยกย้ายกันออกมา เว้นแต่ผู้มีหน้าที่ต้องไปเตรียมทำหน้าที่อื่น ๆ ค่อย ๆ เลี้ยวออกมาเงียบ ๆ ก่อนได้ จะเป็นภาพที่น่าดูกว่ากันมาก

การมอบของที่ระลึก ควรมอบให้ช่วงหลังจากการบรรยายเพื่อสะดวกแก่การนำเข้าไปเก็บหรือนำกลับไป ของที่ระลึกนั้นอาจเป็นผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากหน่วยงานเอง (ถ้ามี) จะเป็นการดีกว่าจะไปซื้อหามาจากที่อื่น นอกจากเป็นการลดค่าใช้จ่ายแล้วยังแสดงถึงประสิทธิภาพ สมรรถภาพ ความสามารถของหน่วยงานที่ผลิตหรือทำสิ่งของนั้นได้ด้วย อย่าไปคิดว่าของดูน้อยค่าไร้ราคา แต่เป็นการแสดงฝีมือ ซึ่งวัดค่าด้วยราคาไม่ได้

ถ้ามีการให้โอวาท ให้นโยบายจากผู้บังคับบัญชา หลังจบการรายงาน ต้องเตรียมสถานที่และมีเจ้าหน้าที่คอยบันทึกไว้ด้วย อย่าชะล่าใจว่ามีการบันทึกเก็บไว้แล้ว เพราะมีเสมอที่ข้อความไม่ครบถ้วนหรือถูกต้อง เพราะมีการพูดหรือซักถามกันนอกไมโครโฟน หรืออยู่ระหว่างที่เทปหมดหน้าพอดี

กรณีที่เป็นการเยี่ยมชมครั้งแรกผู้บังคับบัญชาควรจะให้มีการปลูกต้นไม้เป็นที่ระลึก (ถ้ามีที่ว่างพอ) นอกจากจะส่งเสริมนโยบายการปลูกป่ารักษาสภาพสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังเป็นการแสดงถึงเครื่องระลึก เตือนใจ แต่ต้องหมั่นระวังรักษา อย่าให้เขาเหี่ยวแห้งตายไปในที่สุด แต่ถ้ามีเหตุสุดวิสัยควรมีต้นสำรองปลูกเผื่อไว้สำหรับขุดมาปลูกทดแทนกันในภายหลัง (แต่ระวังอย่าให้นายรู้ ควรเลือกต้นไม้ชนิดตายยากโตเร็ว อย่าเอาชนิดหายากโตช้าและตายเร็วมาปลูก) ก่อนผู้บังคับบัญชากลับอย่าลืมให้ท่านลงนามสมุดตรวจราชการ หากมีการสั่งการใด ๆ ควรจะทำสำเนารายงานหน่วยนั้นไปให้ทราบด้วย และรายงานผลการปฏิบัติของการสั่งการในสมุดตรวจการนั้นไว้ด้วย และบันทึกไว้เป็นหลักฐานในตอนท้ายของบันทึก อย่าเอาสมุดลงนามเยี่ยมให้ลงนามแทนสมุดตรวจราชการ ในกรณีเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงจะเป็นการลงนามผิดกาลเทศะ ดีไม่ดีท่านอาจจะบอกว่าท่านไม่ใช่แขกแต่เป็นนายคุณ ไม่ใช่มาเยี่ยมแต่มาดูการทำงานของคุณ มาตรวจราชการ

หลังเสร็จพิธีการ ส่งผู้บังคับบัญชาขึ้นรถหรือเดินทางกลับก็ควรออกมาส่งตั้งแถวเหมือนตอนต้อนรับ ควรรอดูจนออกพ้นหน่วยงาน จึงแยกย้ายกันไปปฏิบัติภารกิจ มิใช่ผู้บังคับบัญชาขึ้นรถปิดประตูแล้วรีบเดินออกกันไปเลย ดูจะน่าเกลียดไม่สุภาพ

ส่วนการใช้รถยนต์เป็นยานพาหนะในการรับส่ง หากมีความจำเป็น ถ้าไม่สามารถหยืมยืมรถที่ดี ๆ สวย ๆ ที่ไหนมาใช้เฉพาะกรณีได้ ให้ใช้รถของหน่วยงานนั้นแหละ เป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาจะได้นั่งและ

ทราบสภาพปัญหายานพาหนะได้ด้วย แต่ต้องกำชับกำชาพนักงานขับรถให้ดี ที่จะต้องเตรียมรถไว้เป็นอย่างดี อย่าต้องไปเซ็นหรือน้ำมันหมักกลางทาง ล้างเช็ดให้สะอาด ยิ่งถ้าเคยใช้ไปจ่ายตลาดมาแล้วต้องดับกลิ่นให้หมด พนักงานขับรถต้องคอยดู และทราบขั้นตอนของพิธีการด้วย ว่าเสร็จตอนไหนจะไปรับตรงไหน จะไปไหน ต้องคอยชะเง้อดูตลอดเวลา มิใช่มีตัวจับกลุ่มคุยกัน หรือเปิดแอร์นอนหลับอยู่ในรถ ต้องคอยตามหากันให้วุ่น เพราะบางครั้งพิธีการอาจเสร็จก่อนกำหนด

หากไม่ไว้ใจพนักงานขับรถ จะทำหน้าที่เองก็คงได้ (ถ้าขับเป็นและมีใบขับขี่) และเป็นโอกาสดีที่จะได้คุยสนทนากับผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องเตรียมพร้อมในเรื่อง ข้อมูล ข่าวสาร รวมทั้งความรู้รอบตัวในจังหวัดที่รับผิดชอบ เช่น วัดที่สำคัญ ไม่สำคัญแต่ดัง สถานที่สำคัญผ่านตรงไหน ถูกถามต้องตอบอธิบายได้ โรงงานสถานประกอบการที่มีชื่อ ร้านอาหารที่อร่อยเป็นพิเศษ หรือชื่อบุคคลสำคัญในจังหวัดที่ผู้บังคับบัญชาอาจเป็นเพื่อน ถามถึงหรือจะไปเยี่ยม ต้องพกพาสมุดรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ไว้ด้วย เมื่อถูกถามหรือให้ติดต่อไปถึงอย่างฉุกเฉิน หากผู้บังคับบัญชาเรียกหาโทรศัพท์มือถือ ไม่ควรส่งให้ แต่ให้ถามหมายเลขที่ผู้บังคับบัญชาจะโทรไปแทน พร้อมต่อให้เสร็จแล้วจึงส่งให้ หมายเลขโทรศัพท์คนสำคัญของกรม ของกระทรวงติดกระเป๋าไว้อย่าให้ขาดเผื่อเรียกฉุกเฉินจะได้ทันการ

## ► การเตรียมเลี้ยงรับรอง

ในการตรวจเยี่ยมบางครั้ง อาจมีการพักรแรมค้างคืน งานนี้เห็นทีจะทำใจกันลำบาก เพราะอาจต้องมีสายสืบเสาะหาข่าวว่าท่านชอบที่พักแบบไหน ห้องพักระยะไหน นูรูหร่า หรือเรียบ ๆ แต่ที่เห็น ๆ ควรจะเดินทางสายกลาง สภาพห้องดีเป็นอย่างไร ดีที่สุดหรือปานกลางเป็นอย่างไร ก็เอาอย่างนั้น แต่ขอเตือนว่าอย่าไว้ใจพนักงานโรงแรมที่พักให้มาก เมื่อสำรองห้องพักให้ท่านไว้แล้ว ควรถือโอกาสขอเข้าสำรวจห้องพักก่อนผู้บังคับบัญชาเข้าพัก เพื่อดูความเรียบร้อย ความสะอาด อุปกรณ์ในห้องพร้อมหรือไม่ ลองเปิดแอร์ว่าเย็น เจียบดีไหม ดูลั่วมชักโครกใช้ได้หรือเปล่า ก๊อกน้ำเปิดปิดไม่รั่วซึม ทิวไม่เสีย ไฟฟ้าทุกดวงไม่เสีย กุญแจประตูห้องล็อคไม่เสีย ส่วนเครื่องใช้อื่น ๆ ทางโรงแรมคงจัดให้ไม่พลาดอยู่แล้ว เว้นแต่ดูเสียหน่อย เช่นผ้าปูเตียงมีกลิ่น มีรอย มีรูขาดหรือไม่ ผู้บังคับบัญชาบางคนพิถีพิถันขนาดเอามือลูกรอบโต๊ะเตียงไม่ให้มีฝุ่นจับเลย เป็นวิสัยที่โรงแรมที่พักต้องทำให้ได้อยู่แล้ว ที่สำคัญคือ ระเบียบห้อง (ถ้ามี) มักจะละเลยไม่ออกไปดูว่า มีฝุ่นสกปรกหรือไม่ ม่านรูดปิดเปิดไม่สะดวกหยุดกลางคันหรือเปล่า ตลอดจนเครื่องมือควรตรวจดูตู้เย็น (ถ้ามี) ให้เรียบร้อยด้วย และหากทางโรงแรมไม่ได้เตรียมเครื่องดื่มหรือผลไม้เล็ก ๆ น้อย ๆ ไว้รับรองตอนมาถึงที่พักก็ควรเป็นหน้าที่หรือผู้ที่ต้องจัดเตรียมมาให้พร้อมด้วย

การเลี้ยงต้อนรับ มิใช่น้อยที่ระดับหัวหน้าหน่วยงานไม่เคยศึกษาหรือสนใจวิธีการรับประทานอาหารมาอย่างถูกต้อง จึงทำให้เคอะเขินและดูไม่เรียบร้อย จึงมีความจำเป็นที่ควรทราบไว้บ้าง เป็นต้นว่า

การใช้ผ้ากันเปื้อน (ถ้ามี) ใช้พาดที่ตัก ไม่ใช่ไปห้อยคอ ใช้เช็ดมือเช็ดปากได้ เสร็จแล้วอย่าขยำ ๆ จับวางบนโต๊ะ ควรพับให้เรียบร้อยไม่ต้องให้เหมือนของเดิมที่ทางโรงแรมจัดทำไว้เป็นรูปพัด รูปเรือใบ รูปหมวก ปิซซอพ รูปเทียนไขหรือรูปอะไร ๆ เป็นต้น เอาแค่พับให้เรียบร้อย แล้ววางไว้ข้างงานที่รวบรวมชั้นล้อม มีดเข้าด้วยกันแล้ว ก็นับว่าเป็นผู้รู้จักมารยาทในการรับประทานอาหาร

การลุกเข้าลุกออกจากโต๊ะขณะรับประทานอาหาร ไม่ควรทำ ควรที่จะทำธุระตัวเองให้เสร็จนับแต่เข้าห้องน้ำ และส่งงานให้กับผู้ได้บังคับบัญชาทำให้เรียบร้อย หรือสั่งการให้พนักงานเสิร์ฟจัดการ ไว้ก่อนล่วงหน้า อย่าลุกมาเป็นธุระเจ้าก็เจ้าการเสียเอง ระหว่างการนั่งรับประทานอาหาร นอกจากจะมองเป็นว่าเป็นคนไม่รู้จักร่างแผนและใช้คนไม่เป็นแล้ว ยังเป็นคนเกะกะนัยน์ตาก็ด้วย และอาจพลาดโอกาสสำคัญที่จะได้นั่งพูดคุยหรือตอบคำถามให้กับผู้บังคับบัญชา

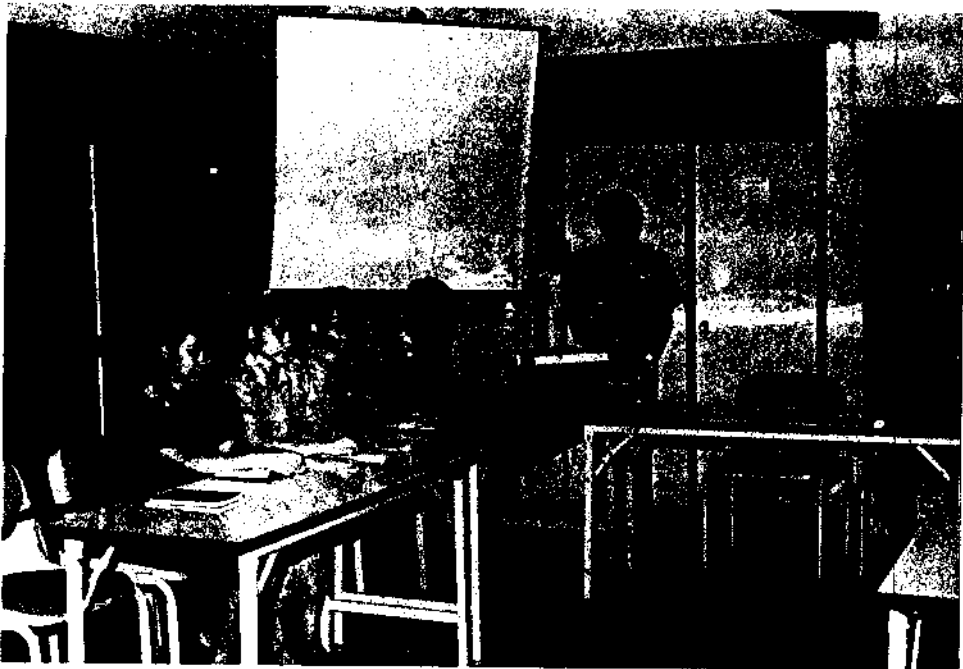
รับประทานอาหารเสร็จแล้ว อย่ามานั่งใช้ไม้จิ้มฟันแคะฟันตนเองในโต๊ะอาหาร ควรไปใช้ในห้องน้ำหรือที่อื่น จะดูไม่เป็นที่น่ารังเกียจและประเจิดประเจ้อ อาหารที่สั่งมารับประทาน หรือขึ้นโต๊ะอาหาร ควรเลือกชนิดให้เหมาะสมกับผู้รับประทานอาหาร สืบเสาะนิสัยใจคอกันมาก่อนเสียหน่อย บางครั้งผู้บังคับบัญชาอาจไม่กล้าพูดหรือตำหนิระหว่างนั่งรับประทานอาหาร แต่ต้องกล้ากลืนทานอาหารอยู่แค่อย่างเดียวจากทั้งหมดที่วางบนโต๊ะ เพราะท่านอาจจะไม่ทานเนื้อหรือห้อาหารทะเล เป็นต้น ส่วนเครื่องดื่มก็เช่นกัน ควรใช้ความสามารถสืบเสาะว่าท่านดื่มอะไร เหล้าชนิดไหน ไวน์ชนิดขุ่นแดงหรือขาวหรือไวน์แบบโรเซ่ หรือเบียร์หรือไม่ดื่มอาจเป็นชาหรือกาแฟหรือน้ำส้ม จะเป็นเหตุทำให้เสียประโยชน์สูงสุดที่จะได้รับเสียเปล่า และอาจจะต้องเสียเวลาเตรียมสิ่งต่างๆที่เตรียมมาแล้วไม่ได้ใช้ อย่าคิดว่าเรื่องเหล่านี้ไม่สำคัญ และที่สำคัญอีกประการก็คือ อย่าดื่มจนล้าหน้าผู้บังคับบัญชา จนพูดจาไม่รู้เรื่อง หรือเอาเรื่องงานมาพูดขณะรับประทานอาหาร ถ้าจะพูดเรื่องงาน ควรให้ผู้บังคับบัญชาเริ่มต้นเรื่องงานก่อนเป็นดีกว่ากัน

ส่วนการหลับนอน หลังจากส่งถึงที่พัก ก็ควรลากลับเมื่อถึงที่พักหรือส่งถึงห้อง อย่าให้ถึงกับต้องเฝ้าอยู่กันจนเป็นห่วง เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาแอบหนีเที่ยวบ้าง เว้นแต่ท่านปรารถนาเอาไว้ให้ตัวเองอยู่หรือนำเที่ยว จะต้องดูตาม้าตาเรือบ้างในเรื่องการหลับนอน ไม่ใช่ว่าตอนกลางวันมีการตรวจราชการเรื่องการให้แรงงานเด็ก การให้แรงงานต่างชาติ ตกกลางคืนให้ท่านตรวจซ้ำอีก บางทีเป็นการไม่เหมาะสมเรื่องนี้ละเอียดยกข้อบกพร่องกันให้ชัดแจ้งไม่ได้ ที่สำคัญรุ่งเช้า ต้องมานั่งรอให้พบหน้าก่อนท่านออกจากห้องนอน พร้อมหนังสือพิมพ์ฉบับเช้าวันนั้น หลาย ๆ ฉบับ เพราะไม่แน่ใจว่าท่านชอบอ่านฉบับอะไรเป็นพิเศษ ไม่ใช่ต้องให้ทางโรงแรมโทรศัพท์ไปตามตัวมาจากบ้าน เพราะผู้บังคับบัญชาท่านตื่นมารออยู่ตั้งนานแล้ว



เล็ก ๆ น้อย ๆ เหล่านี้ คือ เส้นหัวของหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาหน่วยงานนั้น ๆ ที่ทำให้ใคร ๆ  
 อยากจะมาเยี่ยมชมแล้วก็อยากกลับมาอีก หรือกล่าวขานกันต่อ ๆ ไป บางคนทำงานมาเป็นสิบปีไม่เคยมี  
 ผู้บังคับบัญชาระดับสูงไปเยี่ยมเลย ฉะนั้นการที่ผู้ใหญ่ซึ่งมีภาระกิจมาก โอกาสไม่ค่อยหาได้ง่ายนักในการ  
 ที่จะออกมาพบปะผู้ใต้บังคับบัญชา มาเยี่ยมตรวจราชการถึงที่ ก็ต้องใช้ความสามารถสร้างความประทับใจ  
 ให้มากที่สุด ผลที่ได้กระทำจะได้ผลตอบสนองที่ดีอย่างแน่นอน

\*\*\*\*\*



## บรรณานุกรม

1. การเสริมสร้างบุคลิกภาพ สำหรับนักบริหาร  
ดร.สันทัต ศะศิวัฒน์  
กระทรวงการต่างประเทศ
2. การนำเสนออย่างโปร  
ฝ่ายเผยแพร่และพัฒนาสื่อสาธารณสุข  
สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน  
มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา
3. การสมาคม  
ของ พลตรี พระยาอานูภาพไตรภพ  
สำนักพิมพ์บรรณการ
4. การใช้และผลิตแผ่นโปร่งใส  
อ.บุญเลิศ ตาศรี  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด
5. การเขียนตัวอักษรและการสร้างภาพประกอบ  
อ.สุรศักดิ์ ผืนเพียร  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
6. คู่มือสังคม  
ของ “นายภาษา”  
สำนักพิมพ์กัลปพฤกษ์
7. เทคนิคการนำเสนอโดยใช้แผ่นโปร่งใส  
อ.เนตร หงษ์ไกรเลิศ  
สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน  
มหาวิทยาลัยมหิดล
8. บันทึกแนวปฏิบัติของนักบริหาร ( คู่มือนักบริหาร ศิลปการนำเสนอผลงาน )  
ตามแนวทางของรองอธิบดีกรมแรงงาน นายฉลอง เศรษฐวงศ์  
โดย นายประภาส รัตนพันธุ์ สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ราชบุรี  
( ISBN 974-7872-63-3 )

## 9. พื้นฐานและแนวทางการพัฒนาสมรรถภาพการพูด

ดร.อิชชา สุภาศรี

หัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์

คณะวิชานิเทศศาสตร์

มหาวิทยาลัยพายัพ

## 10. มารยาทในสังคม ของ "พรพิศ"

สำนักพิมพ์แพรวพิทยา

## 11. เอกสารการอบรมพนักงานเสิร์ฟอาหาร

ของ สถาบันพัฒนามีมือแรงงานภาคใต้ สงขลา

โดย นายณรงค์ โคมจันทร์

## 12. เอกสารประกอบการสัมมนา หลักสูตร

วิสัยทัศน์และโลกาภิวัตร์ของนักบริหาร

(โครงการพัฒนาประสิทธิภาพและจริยธรรม ข้าราชการ จังหวัดราชบุรี)

ระหว่างวันที่ 16-28 มิถุนายน 2537

## 13. เอกสารประกอบการสัมมนา ระบบการสอนด้วยไฮดัทศนูปกรณ์ของ "3 M"

แมนไฮดัทศนูปกรณ์

บริษัท 3 เอ็ม ประเทศไทย จำกัด

## 14. เอกสารแจกในการประชุม กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

โดยรองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน นายอัมพร นิละโยธิน

เรื่อง พิธีการที่นักบริหารควรทราบ

ของ ยุทธชัย ชูตมา

ผู้อำนวยการกองศาสนศึกษา กรมการศาสนา

## 15. เทคโนโลยีการทำและการใช้แผ่นภาพโป่งแสง (ISBN 974-405-528-6 )

ผศ.ดร.เสาวณีย์ ลิกขาบัณฑิต ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ



ว12.05.6  
บ345ก

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน  
และสวัสดิการสังคม



05579

กระบวนที่กว.ภา.น.ก.บ.ร.ร.