



กระบวนการที่น่ารู้คู่การทำงาน



กระบวนการ เป็นการทำงานอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน ก่อให้เกิดทักษะแก่ผู้ทำงาน ช่วยในการทำงาน ประสพผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ กระบวนการที่น่าสนใจ ได้แก่ กระบวนการทำงาน **กระบวนการกลุ่ม**




กระบวนการแก้ปัญหา เป็นต้น



กระบวนการทำงาน



กระบวนการทำงาน  เป็นการทำงานอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน มุ่งมั่นผลสำเร็จของการทำงาน

ขั้นตอนของกระบวนการทำงาน

กระบวนการทำงานประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การวิเคราะห์งาน

เป็นการวิเคราะห์ว่ามีงานอะไรบ้างที่ต้องทำ มีรายละเอียดอย่างไร ต้องทำอะไรบ้าง ขั้นตอนเป็นอย่างไร

ขั้นตอนที่ ๒ การวางแผนการทำงาน

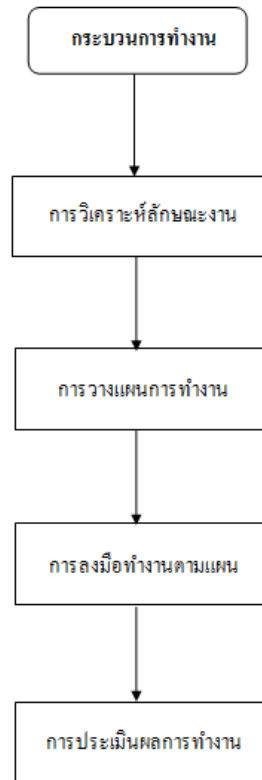
เป็นการนำงานที่วิเคราะห์ไว้มาวางแผนการทำงานว่าจะทำอะไรบ้าง ควรทำอะไรก่อนหลัง ควรทำเวลาใด มีระยะเวลาเท่าใด ใช้วัสดุอุปกรณ์อะไรบ้างในการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๓ การลงมือทำงานตามแผน

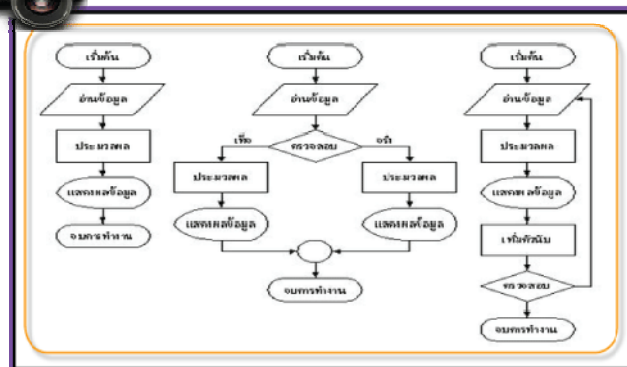
เป็นขั้นการทำงานตามแผนที่วางไว้ตามขั้นตอนการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๔ การประเมินผลการทำงาน

เป็นการตรวจสอบผลการทำงานว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้าไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ก็ต้องดูข้อบกพร่องนำมาปรับปรุงแก้ไข



กระบวนการทำงาน



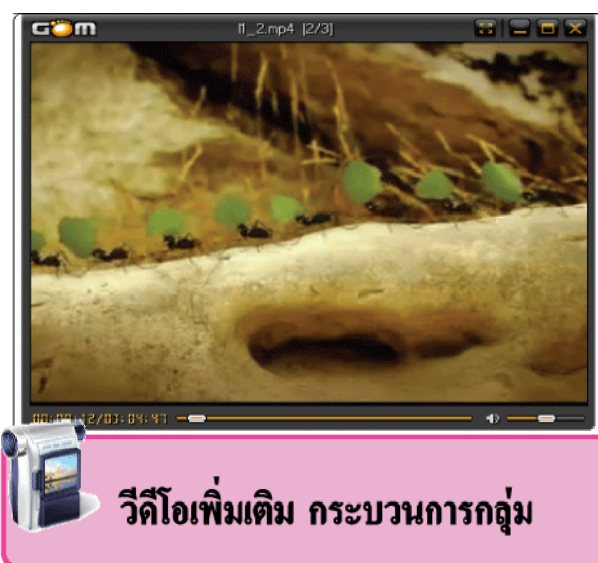
VDO การสอนเรื่อง “กระบวนการทำงาน”





กระบวนการกลุ่ม

กระบวนการกลุ่ม เป็นการทำงานร่วมกันของคนตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป ที่มีวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างเดียวกัน สมาชิกของกลุ่มแบ่งงานกันทำ รับผิดชอบงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานของกลุ่มประเมิณผลสำเร็จ



ที่มา : <http://www.youtube.com/watch?v=KKhskEsBAsE>

กิจกรรมสำคัญในกระบวนการกลุ่มมีดังนี้

1. การมีผู้นำ/หัวหน้ากลุ่ม ซึ่งในแต่ละครั้งอาจผลัดเปลี่ยนกันเป็น
2. การวางแผนกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการทำงาน
3. การรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกทุกคนภายในกลุ่มบนพื้นฐานของเหตุผล

4. การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการทำงาน
5. การติดตามผลการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงาน
6. การประเมินผลรวมและชื่นชมในผลงานของกลุ่ม

ลักษณะการทำงานตามกระบวนการกลุ่ม

การทำงานตามกระบวนการกลุ่มมีลักษณะสำคัญดังนี้

1. มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน
2. มีปฏิสัมพันธ์กันภายในกลุ่ม ให้เกียรติซึ่งกันและกัน แสดงออกซึ่ง การยอมรับ
3. ปฏิบัติตามกฎระเบียบของกลุ่ม
4. สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย แบ่งงานตามความรู้ความสามารถ

หลักของกระบวนการกลุ่ม



การทำงานในกระบวนการกลุ่ม สมาชิกภายในกลุ่มควรยึดหลักดังต่อไปนี้

1. รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง ภายในกลุ่มจะประกอบด้วยหัวหน้ากลุ่ม เลขากลุ่ม และสมาชิกกลุ่ม ทุกคนต้องรู้จักและปฏิบัติตามบทบาทของตนเอง

๑.๑ หัวหน้ากลุ่ม เป็นผู้ประสานงานที่ดี รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกทุกคนภายในกลุ่ม สร้างบรรยากาศให้เป็นกันเอง ทำหน้าที่อธิบายจุดประสงค์ของการทำงานให้สมาชิกทราบ สนับสนุนให้สมาชิกมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างทั่วถึง วางตัวเป็นกลางเมื่อมีการขัดแย้งหรือต้องแสดงความคิดเห็น

๑.๒ เลขานุการกลุ่ม มีหน้าที่จดบันทึกผล **การประชุม**  ผลการลงมติและความคิดเห็นที่สำคัญ รายงานความก้าวหน้าของการอภิปรายและบทบาทให้สมาชิกทราบ

๑.๓ สมาชิก ทำหน้าที่เสนอแนวความคิดและวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้งานของกลุ่มบรรลุผลตามวัตถุประสงค์

2. มีทักษะใน **การสื่อสาร**  [1] สมาชิกทุกคนต้องกล้าแสดงความคิดเห็น มี **ทักษะในการพูด**  เขียน การสรุป เป็นการสื่อสารให้ภายในกลุ่มและนอกกลุ่มเข้าใจ ซึ่งอาจดำเนินการในรูปแบบการพูดหรือการเขียนรายงานได้ ในรายงานอาจมีภาพถ่าย ตาราง หรือแผนภูมิประกอบ เพื่อความเข้าใจดียิ่งขึ้น

การรายงานเป็นการนำเสนอผลงานที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า จากการรวบรวมข้อมูลที่เกิดจากการปฏิบัติงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเป็นระบบ มีระเบียบแบบแผน เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจ รายงานเป็นการนำเสนอผลงานที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า จากการรวบรวมข้อมูลที่เกิดจากการทำงาน

การเขียนรายงาน [2] มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดหัวข้อเรื่อง
2. วางแผนทำรายงาน
3. รวบรวมข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่
4. เขียนรายงานโดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงให้อ่านเข้าใจง่าย มีการ

จัดลำดับความสำคัญ มีข้อคิดเห็น มีสาระความรู้ มีเหตุผลประกอบ

1. ตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องสมบูรณ์
2. นำเสนอรายงาน

ส่วนประกอบของรายงาน มีดังนี้

1. ปกรายงาน ประกอบด้วย ชื่อเรื่อง ผู้จัดทำ นำเสนอใคร วิชาอะไร โรงเรียนและปีการศึกษา
2. คำนำ เป็นการเขียนถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตของรายงานตลอดจนคำขอบคุณผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ และลงชื่อผู้จัดทำหรือคณะผู้จัดทำ
3. สารบัญ ต้องเขียนเรียงลำดับตามเนื้อหาของรายงานทั้งหมด
4. บทนำ เป็นส่วนแนะนำเรื่องในรายงานเพื่อให้ผู้อ่านทราบว่าเป็นเรื่องอะไร สำคัญอย่างไร เหตุผลที่ทำและมีประโยชน์อะไร
5. สาระสำคัญ ประกอบด้วยวิธีการทำงาน ผลงานที่ได้จากการทำงาน ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนวิธีการแก้ไข
6. ข้อมูลประกอบ เช่น แผนภูมิ รูปภาพ ฯลฯ
7. การสรุปผล ควรสรุปเป็นข้อ ๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ
8. ข้อเสนอแนะ เขียนเป็นข้อ ๆ และควรเป็นสิ่งที่สามารถทำได้
9. ภาคผนวก เป็นส่วนที่นำมาประกอบรายงาน เช่น สำเนารูปถ่าย แบบสอบถาม ตาราง
10. เอกสารอ้างอิงหรือบรรณานุกรม ต้องเขียนตามหลักการเขียนบรรณานุกรม

วิธีการนำเสนอรายงาน

วิธีการนำเสนอรายงานสามารถนำเสนอได้ 2 วิธี

1. รายงานด้วยปากเปล่า โดยการนำเสนอแบบบรรยาย เช่น บรรยายหน้าชั้นเรียน รายงานต่อที่ประชุมกลุ่ม ฯลฯ
2. รายงานเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งทำเป็นรูปเล่มตามส่วนประกอบของรายงาน
3. มีคุณธรรมในการทำงาน ต้องมีความขยัน อดทน มีระเบียบวินัยในการทำงาน มีความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ และยุติธรรม
4. สรุปผลการทำงานร่วมกัน ในการทำงานแต่ละครั้งเมื่อทำงานเสร็จแล้วควรมีการร่วมกันหาข้อสรุปผลการทำงาน

5. การนำเสนอผลงาน เป็นการเผยแพร่ผลงานของกลุ่มแก่ผู้สนใจ ซึ่งอาจนำเสนอในรูปแบบบทความ แผนภูมิ ตาราง เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความง่ายต่อความเข้าใจและน่าสนใจ

ขั้นตอนของกระบวนการกลุ่ม


กระบวนการกลุ่มประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การเลือกหัวหน้ากลุ่ม

หัวหน้ากลุ่มเป็นตัวละครสำคัญที่จะให้งานของกลุ่มสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความร่วมมือจากสมาชิกภายในกลุ่ม นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มต้องเป็นผู้กล้าตัดสินใจ มีความสามารถในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกับกลุ่ม

วิธีการคัดเลือกหัวหน้ากลุ่ม สามารถทำได้โดยการลงคะแนนเสียง โดยนำคุณสมบัติของหัวหน้ากลุ่มมาประกอบการพิจารณา เพื่อที่จะได้ผู้ที่เหมาะสมที่สุดมาเป็นหัวหน้ากลุ่ม

คุณสมบัติที่ดีของหัวหน้ากลุ่ม มีดังนี้

1. มีความรู้
2. มีความคิดริเริ่ม
3. มีความกล้าหาญและความเด็ดขาด
4. **มีมนุษยสัมพันธ์** 
5. มีความยุติธรรม
6. มีความอดทน
7. สามารถควบคุมตัวเองได้
8. ความเป็นประชาธิปไตย
9. มีความรักกลุ่มของตนเอง

ขั้นตอนที่ ๒ การกำหนดเป้าหมาย

เป้าหมายเป็นสิ่งที่กลุ่มต้องการ สมาชิกกลุ่มจะต้องมีเป้าหมายในการทำงานตรงกัน

ขั้นตอนที่ ๓ การวางแผนในการทำงาน

เป็นการกำหนดสิ่งที่จะต้องทำไว้ล่วงหน้า มีสิ่งใดบ้างต้องทำ ทำสิ่งใดก่อนหลัง จะแบ่งหน้าที่กันอย่างไร การวางแผนที่ดีช่วยให้การทำงานสำเร็จไปแล้วกว่าครึ่งหนึ่ง

ขั้นตอนที่ ๔ การแบ่งงานตามความรู้ความสามารถ

สมาชิกภายในกลุ่มจะมีหน้าที่ที่ต่างกัน ตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้ากลุ่ม เลขานุการกลุ่มมีหน้าที่รับคำสั่งจากหัวหน้ากลุ่ม ไปถ่ายทอดให้สมาชิกภายในกลุ่มรับทราบ จัดบันทึกการประชุม ติดต่อประสานงานทั้งระหว่างสมาชิกในกลุ่มและนอกกลุ่ม นอกจากนี้เลขานุการกลุ่มต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการจัดบันทึกงาน

ได้อย่างรวดเร็ว มีความรอบคอบ มี **ทักษะในการสื่อสาร**  เป็นผู้ที่มี **มนุษยสัมพันธ์**  [3] ที่ดี

สมาชิกภายในกลุ่ม ต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟังที่ดี แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม ให้ความร่วมมือกับกลุ่มในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดกับกลุ่ม และยอมรับมติเสียงข้างมากของกลุ่ม

ขั้นตอนที่ ๕ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

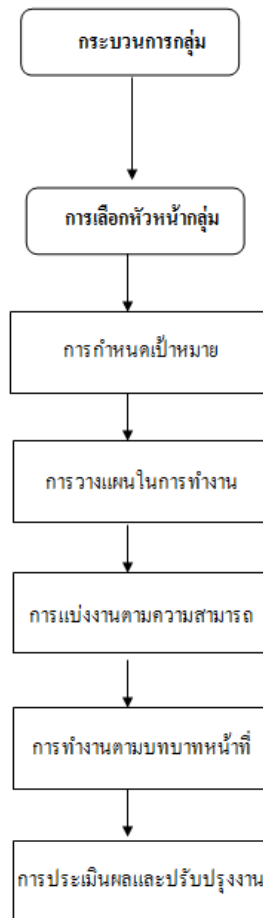
เมื่อสมาชิกได้รับมอบหมายงานใดแล้ว ควรปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับไว้ จนงานประสบผลสำเร็จ

ขั้นตอนที่ ๖ การประเมินผลและปรับปรุงงาน

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการกลุ่ม การประเมินผลจะทำให้ผู้ทำงานทราบว่า กลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ในกรณีที่ประเมินผลการปฏิบัติงานพบว่า งานของกลุ่มประสบผลสำเร็จ ก็แสดงว่าการทำงานของกลุ่มมีประสิทธิภาพที่ดี แต่ถ้าประเมินผลแล้วพบว่า งานไม่ประสบผลสำเร็จ ก็ควรที่จะต้องนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป ซึ่งขั้นตอนการประเมินผลนี้สามารถทำได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการกลุ่ม

ลักษณะของกลุ่มที่ดี มีส่วนประกอบดังต่อไปนี้

1. สมาชิกกลุ่มทุกคนรู้บทบาทและหน้าที่ที่ต้องทำอย่างชัดเจน
2. หัวหน้ากลุ่มเป็นผู้ที่มีความสามารถสูง ฐานะเป็นอย่างดี มีประสบการณ์ กล้าคิดกล้าทำ กล้าตัดสินใจ และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น
3. สมาชิกกลุ่มมีความหลากหลายทั้งความรู้ความสามารถ
4. บรรยากาศในการทำงานไม่เคร่งเครียด
5. สมาชิกทุกคนพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันอย่างมีเหตุผล
6. สมาชิกทุกคนได้รับข้อมูลพร้อมกันและเสมอกัน
7. ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในงานมีความถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย





กระบวนการแก้ปัญหา



คือ ความสามารถในการคิดหาคำตอบให้กับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยนำ

ประสบการณ์และข้อมูลที่มีอยู่แล้ว มาใช้กับปัญหาหรือเหตุการณ์ใหม่ๆ ได้อย่างเหมาะสมถูกต้องตามควร

ลักษณะของกระบวนการแก้ปัญหา

กระบวนการแก้ปัญหา เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการคิดที่เป็นพฤติกรรมขั้นสูง ซึ่งเกิดจากความต้องการค้นหาวิธีการแก้ปัญหาของบุคคล ในสถานการณ์ที่ไม่เคยได้รับรู้มาก่อน โดยต้องอาศัยทั้งประสบการณ์เดิมและประสบการณ์ในการเรียนรู้ ไปใช้ในการแก้ปัญหา

กระบวนการคิดแก้ปัญหา ประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ทำความเข้าใจปัญหา คือ ต้องทำความเข้าใจว่าปัญหานั้นคืออะไร ต้องหาอะไรเป็นข้อมูลที่กำหนดให้และมีเงื่อนไขใดบ้าง หลังจากนั้นจึงพิจารณาว่าข้อมูลและเงื่อนไขที่กำหนดนั้น เพียงพอที่จะหาคำตอบของปัญหาได้หรือไม่

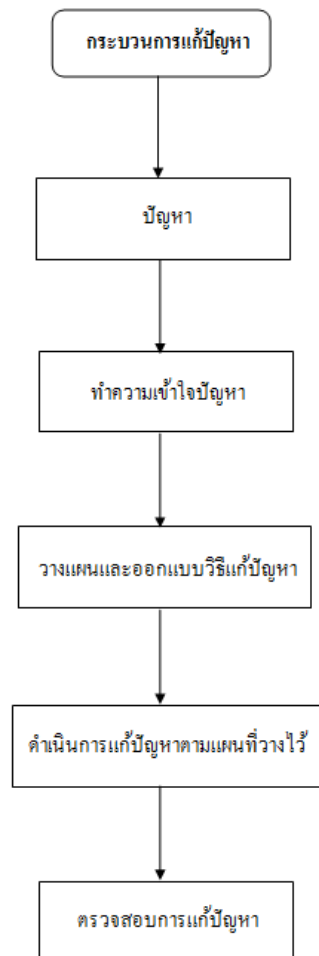
ขั้นตอนที่ ๒ การวางแผนและออกแบบวิธีการแก้ปัญหา จากความรู้และเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว ก็จะช่วยให้เกิดการคาดคะเนว่า จะใช้วิธีการใดในการแก้ปัญหาได้บ้าง ประสบการณ์เดิมของผู้แก้ปัญหาก็จะช่วยได้มาก เพราะจะได้มีแนวทางในการแก้ปัญหา

ขั้นตอนที่ ๓ การดำเนินการแก้ปัญหาตามที่วางแผนไว้ เมื่อได้วางแผนในการแก้ปัญหาก็ดำเนินการแก้ปัญหาระหว่างการดำเนินการแก้ปัญหา อาจมีแนวทางที่ดีกว่าวิธีที่วางแผนไว้ ก็สามารถปรับเปลี่ยนได้

ขั้นตอนที่ ๔ การตรวจสอบการแก้ปัญหา ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินภาพรวมของการแก้ปัญหา ทั้งด้านวิธีการแก้ปัญหา ผลการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ รวมทั้งการนำไปประยุกต์ใช้ ทั้งนี้การแก้ปัญหาใดๆ ต้องตรวจสอบถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



ที่มา : <http://www.youtube.com/watch?v=oL0tLDuRBe4>



VDO การสอนเรื่อง
“กระบวนการแก้ปัญหา”





เอกสารประกอบการสอน รุ่นพี่ติวเคอร์
เรื่อง กระบวนการที่ปารู้การทำงาน



แหล่งข้อมูลวิธีโฮเพิ่มเติม

[1] <http://www.youtube.com/watch?v=s11cOUZ6klw>

[2] <http://www.youtube.com/watch?v=uqVaG7NXVTs>

[3] <http://www.youtube.com/watch?v=nNKqxoP1Np0>

