

# การทำงานแบบมืออาชีพ

วันพฤหัสบดีที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๐  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



# การทำงานแบบมืออาชีพ

- มืออาชีพ คืออะไร
- คนแบบไหนที่เรียกว่ามืออาชีพ
- มืออาชีพ หลายคนนึกถึงคำภาษาอังกฤษว่า Professional
- สิ่งแรกของความเป็นมืออาชีพที่แตกต่างจากคนอื่นทั่วไปก็คือ การมองโลกในแง่ดี **มองแบบเป็นบวก** (Positive thinking)



# การทำงานแบบมืออาชีพ

มืออาชีพ มีความหมายลึกซึ้งในตัวของมันเอง

**มืออาชีพหมายถึง** ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความสามารถ พร้อมทั้งมีความรู้ในสิ่งที่ทำหรือปฏิบัติอยู่ รู้วิธีและหลักการที่ถูกต้อง รู้รอบและรอบรู้ รู้ลึกและรู้จริงในสิ่งที่ทำ



# การทำงานแบบมืออาชีพ

มืออาชีพหมายถึง คนที่ทำอะไรๆ ก็ไม่ผิดพลาด สามารถ  
บริหารจัดการงานได้อย่างเรียบร้อย ไม่สะเพร่าเพราะมืออาชีพ  
ต้องยึดถือความแม่นยำ



## การทำงานแบบมืออาชีพ

**มืออาชีพ** บางคนอาจนึกถึงคนประกอบอาชีพที่ต้องมีใบประกอบวิชาชีพเป็นใบรับรองความรู้ ความสามารถ เช่น แพทย์ พยาบาล วิศวกร ทนายความ เป็นต้น

แต่ไม่ว่าจะเป็นอาชีพใดล้วนต้องการความเป็นมืออาชีพทั้งสิ้น ความหมายของมืออาชีพลึกซึ้งกว่าใบประกอบอาชีพที่ได้มา



# การทำงานแบบมืออาชีพ

ผู้ที่ทำงานอาชีพอื่นๆ ที่ไม่มีใบประกอบอาชีพก็สามารถทำงานแบบมืออาชีพได้

การทำงานแบบมืออาชีพ สามารถเกิดได้กับทุกสาขาวิชาชีพ ทุกตำแหน่งหน้าที่การงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงผู้บริหาร



# ทำงานแบบมืออาชีพ

การทำงานแบบวิชาชีพ คือ อาชีพเฉพาะที่ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการรับรองว่ามีความรู้ ความสามารถ แต่มีได้หมายความว่า ผู้ที่มีใบประกอบวิชาชีพ จะเป็นมืออาชีพทุกคนเพราะเป็นเรื่องที่พิสูจน์กันยากในเรื่องของความเป็นมืออาชีพ



## คุณสมบัติของคนที่ทำงานแบบมืออาชีพ ...(ต่อ)...

๑. รู้จักคิดเองได้ ทำเอง และมีความสุขกับงานที่ทำ คิดเองได้ ไม่ต้องให้เจ้านายสั่ง ไม่ต้องให้เพื่อนร่วมงานขอ ไม่ต้องมีปัญหาและไม่ต้องเกิดความจำเป็นขึ้นก่อน คิดหาหนทางเพื่อสิ่งที่ดีกว่าเสมอ โดยมองความเป็นไปได้และหาแนวทางใหม่



## คุณสมบัติของคนทำงานแบบมืออาชีพ ...(ต่อ)...

๒. ยอมรับการเปลี่ยนแปลง มืออาชีพจะยอมรับได้ในเวลาอันสั้น ถึงแม้จะไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำผลเช่นใดมาสู่การทำงาน มืออาชีพจะไม่ต่อต้าน แต่จะทำความเข้าใจในความจำเป็น มองหาข้อดี หากมีผลกระทบจะหาทางแก้ไข และแจ้งผู้รับผิดชอบทราบ



## คุณสมบัติของคนทำงานแบบมืออาชีพ ...(ต่อ)...

๓. มีความพากเพียรในการสั่งสมประสบการณ์แห่งความสำเร็จ อยู่เสมอ มืออาชีพตระหนักถึงคุณค่าของการพัฒนาตนเองและเชื่อว่ามนุษย์เกิดมาเพื่อพัฒนาศักยภาพสูงสุดของตนเอง และช่วยพัฒนาสังคมไม่ทางตรงก็ทางอ้อม



## คุณสมบัติของคนที่ทำงานแบบมืออาชีพ ...(ต่อ)...

๔. มีความรับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำหรือคำพูดใดของตนเอง ต้องยอมรับและจัดการกับผลที่ตามมาทั้งโดยตรงและทางอ้อม ทั้งความดีและความชอบ และความผิดพลาด ไม่โยนภาระหรือปัญหาไปให้คนอื่น



## คุณสมบัติของคนทำงานแบบมืออาชีพ ...(ต่อ)...

๕. รู้จักตัดสินใจ บ่อยครั้งที่คนทำงานต้องเผชิญกับการตัดสินใจในเวลาจำกัด ไม่สามารถหาข้อมูลมาช่วยได้ แต่มืออาชีพเมื่อต้องตัดสินใจจะไม่ลังเล ไม่มัวแต่คิดอยู่จนซ้ำเกิน และไม่โยนการตัดสินใจไปให้คนอื่น



## คุณสมบัติของคนทำงานแบบมืออาชีพ ...(ต่อ)...

๖. มีความยืดหยุ่น คือไม่ยึดติดกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งและปิดกั้นตนเองจากสิ่งอื่น เตรียมพร้อมสำหรับความเป็นไปได้ทุกประการ



## คุณสมบัติของคนทำงานแบบมืออาชีพ ...(ต่อ)...

๗. ความผิดพลาดและการขอโทษ มืออาชีพต้องไม่ปิดบังหรือกลบเกลื่อนความผิดพลาดของตนเอง แต่จะมองด้วยทัศนคติที่ดีจะไม่พุดแก้ตัว แต่จะขอโทษและรับปากว่าจะไม่ให้เกิดขึ้นอีก จะไม่ขยายความผิดพลาดของคนอื่นให้ใหญ่ขึ้น



## คุณสมบัติของคนที่ทำงานแบบมืออาชีพ ...(ต่อ)...

๘. มีประสบการณ์ในการทำงานหนักมาก่อน และจะทำต่อไป

\*\*\* สิ่งสำคัญที่สุดคือความพากเพียรในการประสบความสำเร็จ และพร้อมที่จะก้าวข้ามขีดจำกัด มืออาชีพต้องทำให้เหนือกว่าขีดจำกัด จะช่วยพัฒนาความสามารถแห่งมืออาชีพได้



# องค์กรที่ประสบความสำเร็จหรือ องค์กรที่เป็นเลิศ

มีปัจจัยที่สำคัญร่วมกัน ดังนี้

๑. มีเทคนิควิธีการที่ยอดเยี่ยม วิธีการทำงานใหม่ๆ ที่เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ๆ รวมทั้งนำเครื่องมือและเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมาใช้ในการดำเนินงาน



## องค์กรที่ประสบความสำเร็จหรือ องค์กรที่เป็นเลิศ ...(ต่อ)...

๒. มีพนักงานที่มีคุณภาพ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีความเต็มใจในการใช้ความรู้ ความสามารถเพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จ หรืออาจเรียกได้ว่า **พนักงานมืออาชีพ**



## องค์กรที่ประสบความสำเร็จหรือ องค์กรที่เป็นเลิศ ...(ต่อ)...

๓. มีหัวหน้างานที่ชาญฉลาด หัวหน้าหรือผู้บริหารจะเป็น  
กลไกสำคัญในการเชื่อมโยง แนวความคิด นโยบายและวิธีการ  
ทำงานเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถ  
ทางการบริหาร คน งาน ทรัพยากร มีทักษะการเป็นผู้นำ  
ทักษะในการสื่อสาร



## องค์กรที่ประสบความสำเร็จหรือองค์กรที่เป็นเลิศ ...(ต่อ)...

๔. มีจิตสำนึกร่วมกันเป็นเจ้าขององค์กร (หน่วยงาน)  
บุคลากรทุกคนมีความรัก และศรัทธาในการทำงานร่วมกัน มี  
จิตสำนึกตลอดเวลาว่ากิจกรรมงานที่ทำทุกคนร่วมกันเป็น  
เจ้าของ



## องค์กรที่ประสบความสำเร็จหรือองค์กรที่เป็นเลิศ ...(ต่อ)...

๕. **มีบริการเป็นเลิศ** การบริการเป็นหัวใจสำคัญที่พนักงานทุกระดับจะต้องพัฒนาการให้บริการที่ประทับใจ โดยมุ่งเน้นการบริการทั้งลูกค้าภายในและภายนอก มอบบริการที่ประทับใจ



## เทคนิคการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

เทคนิคในการทำงานดีๆ เรียกว่า คาถา ๖P

๑. **P : Positive Thinking** การมีทัศนคติเป็นบวก มองโลกในแง่ดี เจอปัญหาในการทำงานให้มองว่าเป็นหนทางที่จะฝึกฝนให้เราเก่งกล้ามากขึ้น อย่าไปท้อแท้ กลุ้มใจ และสิ้นหวัง พลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส



## เทคนิคการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ...(ต่อ)...

๒. **P : Peaceful Mind** การมีจิตใจที่สงบ มีปัญหาเกิดขึ้นอย่างเพิ่งตื่นตระหนกไปกับปัญหา มีจิตใจที่สงบ มีสมาธิ จะทำให้เกิดปัญหาในการคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาและทำให้เรามีสุขภาพจิตดี ไม่เครียด



## เทคนิคการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ...(ต่อ)...

๓. **P : Patient** อุดหนุน อดทน อดกลั้น ระวังความรู้สึกที่ไม่ดี  
ต่างๆ อุดหนุน รอบคอบ อดทนต่อปัญหา และความยากลำบาก  
ในการทำงาน



## เทคนิคการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ...(ต่อ)...

๔. **P : Punctual** เป็นคนตรงต่อเวลา มีวินัย

๕. **P : Polite** การเป็นคนสุภาพ อ่อนน้อม ยิ่งถ้ามีตำแหน่งใหญ่โตด้วยแล้ว ยิ่งต้องอ่อนน้อม เพราะจะทำให้ผู้อื่นยิ่งเกรงใจ



## เทคนิคการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ...(ต่อ)...

๖. P : Professional คือ ความเป็นมืออาชีพในการทำงาน การที่เรามีหน้าที่อะไร เราก็ควรทำตัวให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในหน้าที่นั้นๆ หมั่นแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และ หมั่นฝึกปรือฝีมือในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้งานออกมาดี ที่สุด การทำงานอย่างมืออาชีพจะเป็นที่ชื่นชม และไว้วางใจ ของเจ้านาย เพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงผู้รับบริการ (ลูกค้า) ก็ ย่อมจะพอใจและไว้วางใจให้เราดูแลงานของเขาต่อไป



บทบาทของ Back Office จะทำตัวเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ได้หรือ

อุปสรรคของ Back Office ที่ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง  
อาจมาจาก ๔ ประการ คือ FEAR ได้แก่



บทบาทของ Back Office จะทำตัวเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Chang Agent) ได้  
หรือ ...(ต่อ)...

**F : Follower Role** : บทบาทของผู้ตาม ลักษณะงานคือ  
ทำงานสนับสนุนตามนโยบาย ไม่เคยมีบทบาทเป็นผู้นำใน  
องค์กรที่ชัดเจน



บทบาทของ Back Office จะทำตัวเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ได้  
หรือ ...(ต่อ)...

**E : Executive Influence** : ผู้บริหารมีอิทธิพลทาง  
ความคิดและการกระทำของผู้บริหาร กำหนดให้กลุ่มงาน  
สนับสนุนทำอย่างนั้น อย่างนี้ แสดงภาวะผู้นำครอบงำกลุ่มงาน  
สนับสนุน



บทบาทของ Back Office จะทำตัวเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ได้  
หรือ ...(ต่อ)...

**A : Atmosphere** : บรรยากาศความเชื่อและวัฒนธรรม  
องค์กร คิดว่ากลุ่มงานสนับสนุนคิดทำอะไรใหม่ๆ แต่คนใน  
องค์กรไม่เห็นด้วย ไม่สนับสนุน ทำให้หมดกำลังใจ ไม่กล้า  
เสนอความคิดเห็นอีก



บทบาทของ Back Office จะทำตัวเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Chang Agent) ได้  
หรือ ...(ต่อ)...

**R : Rule of Routine** : กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ของงาน  
สนับสนุนทุกอย่างทำอยู่ภายใต้กรอบ กติกา นอกจากนี้ยัง  
ทำงานซ้ำซากจำเจ ไม่มีการพัฒนางานในรูปแบบและวิธีการ  
ใหม่ๆ



## เคล็ดลับง่ายๆ ในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

๑. **Self Personal innovation goals** ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายให้กับตัวเอง เช่น ปีนี้ฉันจะต้องเรียนภาษาอังกฤษ ภาษาพม่า เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน



เคล็ดลับง่ายๆ ในการเปลี่ยนแปลงตนเอง ...(ต่อ)...

๒. **Allocate Time for Reflection** ทบทวนว่าที่ผ่านมา  
ได้ทำอะไรใหม่ๆ สำเร็จบ้างหรือยัง

๓. **Challenge Your Personal Assumptions of Beliefs** ทำทลายความเชื่อของตนเอง ทำในสิ่งที่ดีว่าไม่น่าจะ  
เป็นไปได้ ไม่น่าจะทำได้



## เคล็ดลับง่ายๆ ในการเปลี่ยนแปลงตนเอง ...(ต่อ)...

๔. **Look for stimulation from new source** ทำอะไรใหม่ๆ ที่ไม่คุ้นเคย ไปสถานที่ที่ไม่เคยไป เพื่อเป็นการกระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจบางอย่าง

๕. **Mix with different of Ask them for their Ideas** คบหาคนที่หลากหลาย คนที่คิดต่าง จะได้เห็นมุมมองที่แตกต่าง หลากหลาย



## เคล็ดลับง่ายๆ ในการเปลี่ยนแปลงตนเอง ...(ต่อ)...

๖. **Keep asking question listening & learning** ฝึกตั้งคำถาม ฟังเยอะๆ และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

๗. **Be positive about risk of personal failures** กล้าที่จะทำอะไรเสี่ยงๆ และอย่ากลัวกับความล้มเหลว



## เทคนิคในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

เรียกว่า SCAMPER

**S : Substitute**

หาสิ่งอื่นมาทดแทนได้หรือไม่

**C : Combine**

ผสมรวมกัน เพื่อให้ได้สิ่งใหม่ต่างจากเดิม

**A : Adapt**

ปรับเปลี่ยน ตัดแต่งประยุกต์ให้ดีขึ้น

**M : Modify**

ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง รูปแบบการทำงาน  
ใหม่



## เทคนิคในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ...(ต่อ)...

**P : Put the another user**

นำกลับมาใช้งานใหม่หรือนำไปใช้ประโยชน์อย่างอื่น

**E : Eliminate**

การตัดทิ้ง หรือลดหน้าที่ที่ไม่จำเป็นออกเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**R : Rearrange or Reverse**

ปฏิบัติการทำงานใหม่ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่ตรงกันข้ามหรือต่างจากเดิม



# หลักการและแนวคิดสำหรับ Back Office ยุคใหม่

๑. ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด  
กรม
๒. มีเหตุผลและมีความยืดหยุ่นในงานตรวจสอบ (แต่ไม่หย่อน  
ยาน)
๓. ปรับเปลี่ยนบทบาทจากการตรวจสอบเพื่อหาที่ผิดเป็นการ  
ตรวจสอบเพื่อให้มีการปรับระบบให้มีประสิทธิภาพ และให้มีคำแนะนำ  
ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติ (แต่ไม่สนับสนุนการกระทำที่มีเจตนาสื่อ  
ทุจริต)



## หลักการและแนวคิดสำหรับ Back Office ยุคใหม่ ...(ต่อ)...

๔. เปลี่ยนภาพลักษณ์จากผู้คุมกฎ (ระเบียบ) มาเป็นที่ปรึกษาที่มีคุณค่า
๕. คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก
๖. ให้บริการเท่าที่ความสามารถทำได้ โดยทำให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้
๗. พร้อมทั้งจะทำงานเป็นทีม เพื่อเสนอผลงานที่มีคุณภาพ



## หลักการและแนวคิดสำหรับ Back Office ยุคใหม่ ...(ต่อ)...

๘. มุ่งมั่นที่จะส่งมอบงานที่มีคุณค่าและมีคุณภาพด้วยการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ

๙. ให้เกียรติผู้รับบริการ และมีความยืดหยุ่น อธิบายชี้แจงเหตุผลด้วยความสุภาพ นุ่มนวล ไม่ดุดันข่มขู่

๑๐. พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่องด้วยระบบ e - learning ไม่ควรเฝ้ารอเข้ารับการอบรมที่จะจัดให้อย่างเดียว



# หลักการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา คือ การที่ผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เฉพาะด้านได้รับการติดต่อจากผู้อื่นเพื่อขอรับคำแนะนำในเรื่องที่ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้

คุณค่าของคำปรึกษา

- ตอบคำถาม
- นำไปปฏิบัติได้จริง
- มีหลักการและวิธีการคิด วิเคราะห์ที่เป็นเหตุและผลพิสูจน์ได้  
สอบทานได้



## ลักษณะของคำปรึกษาที่พึงประสงค์

- ตรงตามความต้องการของผู้ขอคำปรึกษา
- ตรงประเด็น
- อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงที่พิสูจน์ได้
- มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ
- ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรหรือระหว่างองค์กร
- เป็นไปได้



# คุณลักษณะของที่ปรึกษาที่ดี



## พฤติกรรมของที่ปรึกษาที่พึงประสงค์

- มีกิริยามารยาทดี
- รับผิดชอบในคำปรึกษาที่ให้ไว้
- ไม่คุยโวโอ้อวด
- ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน
- ไม่สร้างความแตกร้างในองค์กร
- เก็บความลับ



## การติดตาม

- ทำตามสัญญาที่ได้ให้ไว้
- แจ้งให้ลูกค้าทราบ
- แจ้งให้เพื่อนร่วมงานทราบ



## ทบทวนอีกครั้งว่าคนแบบไหนที่เรียกว่ามืออาชีพ

๑. มืออาชีพนำความชำนาญของตนมาเป็นเครื่องมือในการทำงาน
๒. มืออาชีพทำงานเต็มศักยภาพที่มี
๓. มืออาชีพไม่หยุดเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
๔. มืออาชีพมักทำงานเกินความคาดหวังเสมอ



ทบทวนอีกครั้งว่าคนแบบไหนที่เรียกว่ามืออาชีพ ...(ต่อ)...

๕. มืออาชีพทำตามที่พูด และพูดในสิ่งที่ทำได้

๖. มืออาชีพสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะการพูดหรือ  
การเขียน

๗. มืออาชีพทำงานอย่างซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมี  
จรรยาบรรณ

๘. มืออาชีพเคารพในกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้



ทบทวนอีกครั้งว่าคนแบบไหนที่เรียกว่ามืออาชีพ ...(ต่อ)...

๙. มืออาชีพยกย่องเพื่อนร่วมงาน ไม่ใช่ยกย่องตนเอง
๑๐. มืออาชีพรู้จักแบ่งปันความรู้ให้ผู้อื่น
๑๑. มืออาชีพรู้จักขอบคุณผู้อื่น
๑๒. มืออาชีพมีทัศนคติที่ดีในทุกสถานการณ์



## แล้วมาเริ่มต้นทำงานอย่างมืออาชีพ

- เมื่อทราบกันแล้วว่าคนแบบไหนที่เรียกว่า**มืออาชีพ** ดังนั้นเพื่อความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จได้ **มาเริ่มต้นทำงานอย่างมืออาชีพตั้งแต่วันนี้**
- เพียงเริ่มต้น**วันละข้อสองข้อ** ไม่นานเราก็จะ**ได้รับการยอมรับ** จากคนรอบข้าง โดยไม่จำเป็นต้องมีเอกสารรับรอง หรือให้บุคคลใตมายืนยันคำประกันให้



สิ่งที่ยืนยันความเป็นมืออาชีพ

สิ่งที่มักจะตามมาจากความความเป็นมืออาชีพ

ก็คือ

ความไว้วางใจ (Trust)



วันนี้เราพร้อมที่จะเริ่มต้น  
เป็นมืออาชีพหรือยัง ?

**Yes!**

**OR**

**No!**

ขอบคุณ

และ

สวัสดี

