



แผนการจัดการเรียนรู้

มุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพและบูรณาการหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

รายวิชา เทคนิคการปฏิบัติงานสำนักงาน ๒๐๒๒๐๔๐๕

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

สาขาวิชาการจัดการสำนักงาน

จัดทำโดย

นางสาวศิริวรรณ เกาแกกุล

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยนครพนม

คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้มุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพและบูรณาการหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
เล่มนี้เป็นการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) โดย
มุ่งเน้นการฝึกทักษะในภาคปฏิบัติให้กับนักเรียนนักศึกษามากที่สุด มีการบูรณาการคุณธรรมจริยธรรม
เข้าไปในแผนการจัดการเรียนรู้ เพื่อให้นักเรียนนักศึกษามีความสามารถตามจุดมุ่งหมายทางการศึกษา
๓ ด้าน คือ ด้านพุทธิพิสัย ด้านจิตพิสัย และด้านจิตพิสัย

นางสาวศิริวรรณ เกาแก้ว
สาขาวิชาการจัดการสำนักงาน

เกณฑ์การประเมินผลรายวิชา

๑. ด้านความพร้อม ๑๐%

- ๑.๑ เวลาเรียนต้องไม่น้อยกว่า ๘๐% (ขาดเรียน ๔ ครั้ง ได้ IA)
- ๑.๒ การมาเรียนที่มีเวลาเรียน หมายถึง การมาเรียนทันเวลาและอยู่ตลอดครบคาบ
- ๑.๓ การมาเรียนที่มีเวลาจะคิดให้เฉพาะผู้ที่แต่งกายถูกต้องตามระเบียบเท่านั้น
- ๑.๔ มีเครื่องมืออุปกรณ์การเรียนครบถ้วน

๒. ด้านการเรียน – การปฏิบัติงาน ๓๐%

- ๒.๑ ต้องส่งงานตามกำหนดเวลา (ขาดส่งงานได้ I)
- ๒.๒ ผลของการตรวจงานของอาจารย์ผู้สอนถือเป็นข้อยุติ
- ๒.๓ ต้องเข้าสอบประเมินผลของสภาพจริง (ขาดสอบได้ I)
- ๒.๔ ผลงานที่ไม่ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำต้องทำใหม่ทุกครั้ง

๓. ด้านจิตพิสัย (คุณธรรม จริยธรรม) ๒๐%

- ๓.๑ การพูดจา กิริยามารยาท ความใส่ใจใฝ่รู้
- ๓.๒ การรักษาความสะอาดพื้นที่บริเวณที่ทำงาน
- ๓.๓ การเก็บเครื่องมืออุปกรณ์ – การบำรุงรักษา
- ๓.๔ การส่งคืนเครื่องมือ – อุปกรณ์

๔. การตัดสินผลการเรียนตลอดภาคเรียน

- | | | |
|-----|---------------------------------------|----|
| ๔.๑ | ได้คะแนนรวมจาก ๓ ด้าน ร้อยละ ๘๐ – ๑๐๐ | A |
| ๔.๒ | ได้คะแนนรวมจาก ๓ ด้าน ร้อยละ ๗๕ – ๗๙ | B+ |
| ๔.๓ | ได้คะแนนรวมจาก ๓ ด้าน ร้อยละ ๗๐ – ๗๔ | B |
| ๔.๔ | ได้คะแนนรวมจาก ๓ ด้าน ร้อยละ ๖๕ – ๖๙ | C+ |
| ๔.๕ | ได้คะแนนรวมจาก ๓ ด้าน ร้อยละ ๖๐ – ๖๔ | C |
| ๔.๖ | ได้คะแนนรวมจาก ๓ ด้าน ร้อยละ ๕๕ – ๕๙ | D+ |
| ๔.๗ | ได้คะแนนรวมจาก ๓ ด้าน ร้อยละ ๕๐ – ๕๔ | D |
| ๔.๘ | ได้คะแนนรวมจาก ๓ ด้าน ร้อยละ ๐ – ๔๙ | F |

(นางสาวศิริวรรณ เกาแก้วกุล)

(.....)

อาจารย์ประจำวิชา

ตัวแทนนักศึกษา

แผนการสอน

รหัส 20220405 วิชา เทคนิคการปฏิบัติงานสำนักงาน 3 หน่วยกิต 4 คาบ/สัปดาห์
ระดับชั้น _____ ปวส. สาขาวิชา/กลุ่มวิชา/แผนกวิชา _____

จุดประสงค์รายวิชา

1. มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานสำนักงาน
2. มีทักษะในการผลิตเอกสารรูปแบบต่าง ๆ
3. มีทักษะในการใช้เครื่องใช้สำนักงาน
4. มีกิจนิสัยที่ดีในการปฏิบัติงาน

มาตรฐานรายวิชา

1. ปฏิบัติงานในสำนักงาน
2. ผลิตเอกสารในรูปแบบต่าง ๆ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านการติดต่อสื่อสารธุรกิจ งานด้านการให้บริการเกี่ยวกับเอกสาร งานผลิตเอกสารรูปแบบต่าง ๆ งานการใช้เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย การบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงาน งานรวบรวมเก็บรักษาข้อมูล และการนำไปใช้ประโยชน์ งานการบันทึกและรายงานผลการปฏิบัติงาน

หน่วยการสอน

รหัส 20220405 วิชา เทคนิคการปฏิบัติงานสำนักงาน 3 หน่วยกิต 4 คาบ/สัปดาห์
 ระดับชั้น _____ ปวส. สาขาวิชา/กลุ่มวิชา/แผนกวิชา _____

บทที่	ชื่อหน่วย	จำนวนคาบ
1	งานด้านการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ	3
2	งานด้านการให้บริการเกี่ยวกับเอกสาร และการผลิตเอกสารรูปแบบต่าง ๆ	30
3	เครื่องใช้สำนักงาน	20
4	งานรวบรวม เก็บรักษา และการนำไปใช้	12
5	การบันทึก และการรายงานผลการปฏิบัติงาน สอบกลางภาค - ปลายภาค	13 2
	รวม	80

	แผนการสอน	บทที่ 1
	วิชา เทคนิคการปฏิบัติงานสำนักงาน	สอนครั้งที่ 1-3
	ชื่อหน่วย งานด้านการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ	
ชื่อเรื่อง งานด้านการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ	จำนวนคาบ 3	
<p>หัวข้อเรื่อง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน 2. การติดต่อสื่อสารภายนอกสำนักงาน 3. อุปกรณ์การติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย 4. บุคลิกภาพ <p>สาระสำคัญ</p> <p>การติดต่อสื่อสารทางธุรกิจเป็นการพบปะเพื่อพูดคุยหรือการส่งข่าวจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นหรือหลายคน เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาของข่าวที่ส่ง การติดต่อสื่อสารอาจจะเป็นในรูปการพูดจាកันด้วยตนเอง ลายลักษณ์อักษร หรือการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ การสื่อสารต่าง ๆ ในสำนักงาน</p> <p>สมรรถนะที่พึงประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บอกประเภทของการติดต่อสื่อสารได้ 2. อธิบายประเภทของการติดต่อสื่อสารภายใน-ภายนอกได้ 3. อธิบายบริการที่ทันสมัยขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้ 4. อธิบายบริการของอินเทอร์เน็ตได้ 5. อธิบายลักษณะของบุคลิกภาพที่ดีและพึงปรารถนาของสังคมและสำนักงานได้ 6. เสริมสร้างและปรับปรุงตนเองให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพดี <p>เนื้อหาสาระ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน <ol style="list-style-type: none"> 1.1 การพบปะเพื่อสนทนา 1.2 การต้อนรับและนัดหมาย 1.3 การประชุม 1.4 การแจ้งข่าวสารในสำนักงาน 1.5 การติดต่อโดยใช้อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร 		

2. การติดต่อสื่อสารภายนอกสำนักงาน
 - 2.1 การพบปะเพื่อสนทนา
 - 2.2 การติดต่อเป็นลายลักษณ์อักษร
 - 2.3 การติดต่อทางไปรษณีย์
 - 2.4 การติดต่อสื่อสารมวลชน
 - 2.5 การติดต่อโดยใช้อุปกรณ์การติดต่อสื่อสาร
3. อุปกรณ์การติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย
 - 3.1 โทรศัพท์
 - 3.2 คอมพิวเตอร์
4. บุคลิกภาพ
 - 4.1 บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล หมายถึง ความแตกต่างของแต่ละบุคคลทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม เซวรณ์ปัญญา และความถนัด
 - 4.2 สิ่งที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ ได้แก่ พันธุกรรม สิ่งแวดล้อม
 - 4.3 การเสริมสร้างบุคลิกภาพ ได้แก่ การสำรวจตนเอง การปรับตัว
 - 4.4 ลักษณะของบุคลิกภาพที่ดี ได้แก่ สุขภาพอนามัยดี แต่งกายดี พุดจาไพเราะ กิริยามารยาท

สุขภาพเรียบร้อย มีความมั่นคงในอารมณ์ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมดี มี

ความรู้ความสามารถ

- 4.5 บุคลิกภาพที่พึงปรารถนาของสังคม ได้แก่ มีกิริยามารยาทสุขภาพเรียบร้อย ร่างเรีงแจ่มใส

เห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความหนักแน่นในอารมณ์ รักความก้าวหน้า เชื้อมั่นในตนเอง เสียสละ มี น้ำใจ จริงใจ

- 4.6 บุคลิกภาพของพนักงานที่พึงปรารถนาของสำนักงาน ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ตรงต่อเวลา

มีความคิดริเริ่ม มีไหวพริบ จงรักภักดีต่องานและสำนักงาน ซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ เข้ากับเพื่อน ร่วมงานได้ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

กิจกรรมการเรียนรู้การสอน	
กิจกรรมครู	กิจกรรมนักเรียน
1. ครูอธิบายเรื่องการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน	1. นักศึกษาอภิปรายเกี่ยวกับข้อดี-ข้อเสียของรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในแต่ละรูปแบบ
2. ครูอธิบายเรื่องการติดต่อสื่อสารภายนอกสำนักงาน	2. นักศึกษาอภิปรายเกี่ยวกับข้อดี-ข้อเสียของรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายนอกแต่ละรูปแบบ
3. ครูแบ่งนักศึกษาเป็น 5 กลุ่ม - ครูมอบหมายให้นักศึกษากลุ่มที่ 1 ไปจัดหารายละเอียดเกี่ยวกับอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและมารายงานให้เพื่อนฟัง	3. นักศึกษาจัดทำรายงานเป็นรูปเล่มและนำรายละเอียด พร้อมภาพประกอบมารายงานให้เพื่อนฟัง
4. - ครูอธิบายเกี่ยวกับเรื่องบุคลิกภาพตลอดจนการปรับปรุงบุคลิกภาพและมอบหมายให้นักศึกษา กลุ่มที่ 1 จัดแสดงบทบาทสมมติเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงานสำนักงาน - ครูสรุปเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ดีของแต่ละบุคคลและของพนักงานสำนักงาน พร้อมทั้งให้นักศึกษาปรับปรุงและพัฒนาบุคลิกภาพและปฏิบัติให้เป็นกิจนิสัยเพื่อให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพดี	4. - นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติ - นักศึกษาต้องปรับปรุงทำนอง เดิน ยืน ตลอดจนการแต่งกายให้ดีและปฏิบัติสม่ำเสมอจนเป็นนิสัย โดยให้เพื่อน ๆ คอยบอก หากพบข้อบกพร่อง

งานที่มอบหมายหรือกิจกรรม

1. มอบหมายให้นักศึกษากลุ่มที่ 1 จัดทำรายงานเป็นรูปเล่มและนำเสนอรายงานหน้าชั้นเรียน
2. มอบหมายให้นักศึกษากลุ่มที่ 2 แสดงบทบาทสมมติเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงานสำนักงาน
3. มอบหมายให้ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับทำนั้ง ยืน เดิน สนทนา ให้ดีตลอดเวลา ทั้งที่บ้านและวิทยาลัยฯ

สื่อการเรียนการสอน

สื่อสิ่งพิมพ์

- หนังสือวิชาเทคนิคการปฏิบัติงานสำนักงาน ของ อาจารย์พาณี ล้ออุทัย
- ภาพอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารประเภทต่าง ๆ
- ภาพแสดงบุคลิกภาพของบุคคลอาชีพต่าง ๆ

สื่อโสตทัศน์

แผ่นใส

กาประเมินผล (ต้องระบุเกณฑ์การประเมินให้ชัดเจน)

- นักศึกษาทุกคนตอบคำถามจากแบบฝึกหัดทำยบท 10 ข้อ ๆ ละ 1 คะแนน รวม 10 คะแนน

และนำมาคิดเป็นคะแนนเก็บ

- สังเกตบุคลิกภาพของนักศึกษาแต่ละคน ดังนี้
 1. ยืนตัวตรง
 2. นั่งตัวตรง
 3. เดินตัวตรง
 4. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกระเบียบของวิทยาลัยฯ
 5. พูดยาสุภาพเรียบร้อย

นักศึกษาคนใดมีคุณสมบัติครบถ้วน	5	ข้อ	อยู่ในเกณฑ์	ดีมาก
นักศึกษาคนใดมีคุณสมบัติครบถ้วน	4	ข้อ	อยู่ในเกณฑ์	ดี
นักศึกษาคนใดมีคุณสมบัติครบถ้วน	3	ข้อ	อยู่ในเกณฑ์	พอใช้
นักศึกษาคนใดมีคุณสมบัติครบถ้วน	0-1-2	ข้อ	อยู่ในเกณฑ์	ต้องปรับปรุง

แบบฝึกหัด/คำถาม/ปัญหา

1. การติดต่อสื่อสารหมายถึงอะไร แบ่งเป็นกี่ประเภท อะไรบ้าง
2. การติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานแบ่งเป็นกี่ประเภท อะไรบ้าง จงอธิบาย
3. การติดต่อสื่อสารภายนอกสำนักงานแบ่งเป็นกี่ประเภท อะไรบ้าง จงอธิบาย
4. บริการที่องค์การโทรศัพท์พัฒนาขึ้นให้ทันสมัยในการใช้โทรศัพท์ได้แก่อะไรบ้าง จงอธิบาย
5. บริการของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบ่งออกเป็นกี่ประเภท อะไรบ้าง จงอธิบาย
6. บุคลิกภาพหมายถึงอะไร
7. สิ่งที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพได้แก่อะไรบ้าง
8. ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพดีได้แก่อะไรบ้าง
9. ลักษณะที่พึงปรารถนาของสังคมได้แก่อะไรบ้าง
10. ลักษณะที่พึงปรารถนาของสำนักงานได้แก่อะไรบ้าง

บันทึกหลังการสอน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

	แผนการสอน	บทที่ 2
	วิชา เทคนิคการปฏิบัติงานสำนักงาน	สอนครั้งที่ 4-33
	ชื่อหน่วย งานด้านการให้บริการเกี่ยวกับเอกสารและการผลิตเอกสาร รูปแบบต่าง ๆ	
ชื่อเรื่อง งานด้านการให้บริการเกี่ยวกับเอกสารและการผลิตเอกสาร รูปแบบต่าง ๆ		จำนวนคาบ 30

หัวข้อเรื่อง

1. ความสำคัญของเอกสาร
2. ประเภทของเอกสาร
3. การให้บริการเกี่ยวกับเอกสาร
4. การผลิตเอกสาร

สาระสำคัญ

เอกสารในสำนักงานทั้งขนาดเล็กและใหญ่ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องเก็บรักษาไว้อย่างดี ตามลักษณะการใช้งาน เอกสารทั้งหมดที่ส่งออกจากสำนักงานควรจะได้มีการผลิตให้ประณีต สวยงาม กะทัดรัด และสะดวกต่อการใช้งาน เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้อื่น

สมรรถนะที่พึงประสงค์

1. ปฏิบัติตนในการให้บริการเกี่ยวกับเอกสารได้ถูกต้อง
2. พิมพ์หนังสือราชการ จดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษ จดหมายธุรกิจภาษาไทย บัญชี ตาราง แบบต่าง ๆ จุลสาร และแผ่นพับได้ถูกต้อง สวยงาม
3. ผลิตแบบฟอร์มและกรอกข้อความด้วยเครื่องพิมพ์ดีดได้
4. เป็นพนักงานพิมพ์ดีดที่ดี โดยพิมพ์งานได้ถูกต้อง เรียบร้อย สวยงาม รวดเร็ว

เนื้อหาสาระ

1. ความสำคัญของเอกสาร มีดังนี้
 - 1.1 เป็นเสมือนแหล่งความจำของสำนักงาน
 - 1.2 ใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิง
 - 1.3 ช่วยให้การดำเนินงานคล่องตัว
 - 1.4 ใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อระหว่างสำนักงาน

2. ประเภทของเอกสาร แบ่งเป็น
 - 2.1 เอกสารภายนอก
 - 2.2 เอกสารภายใน
 - 2.3 เอกสารสำหรับติดต่อภายในสำนักงาน
3. การให้บริการเกี่ยวกับราคา
 - 3.1 การยืมเอกสาร
 - 3.2 การขอยืมเอกสาร

3.3 การสำเนาเอกสาร

4. การผลิตเอกสาร

4.1 การผลิตเอกสารของหน่วยงานราชการ

4.1.1 หนังสือภายนอก

4.1.2 หนังสือภายใน

4.1.3 หนังสือประทับตรา

4.1.4 หนังสือสั่งการ

4.1.5 หนังสือประชาสัมพันธ์

4.1.6 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

4.2 การผลิตเอกสารของหน่วยงานธุรกิจ

4.2.1 จดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษ

4.2.2 จดหมายธุรกิจภาษาไทย

4.2.3 บัญชีร ตาราง และงบต่าง ๆ

4.2.4 แบบฟอร์ม

4.2.5 จุลสาร

4.2.6 แผ่นพับ

กิจกรรมการเรียนการสอน	
กิจกรรมครู	กิจกรรมนักเรียน
1. ครูอธิบายถึงความสำคัญของเอกสาร	
2. ครูอธิบายประเภทของเอกสารและยกตัวอย่างประกอบ	2. นักศึกษายกตัวอย่างเอกสารและจำแนกประเภทของเอกสารที่ได้เรียนไปแล้ว
3. - มอบหมายให้นักศึกษาอ่านหัวข้อการ	3. นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติ

<p>ให้บริการ</p> <p>เกี่ยวกับเอกสารและมอบหมายให้นักศึกษา</p> <p>กลุ่มที่</p> <p>3-4 จัดแสดงบทบาทสมมติในการยื่นเอกสาร</p> <p>แสดงเอกสาร</p> <p>- ครูสุรวิธีปฏิบัติในการยื่นเอกสาร การขอ</p> <p>ของ</p> <p>เอกสารและการสำเนาเอกสาร</p>	
<p>4. - ครูอธิบายวิธีผลิตและพิมพ์เอกสารประกอบ</p> <p>และ</p> <p>รูปแบบต่าง ๆ</p> <p>- มอบหมายให้นักศึกษาออกแบบหัวจดหมาย</p> <p>ของ</p> <p>ตนเองและพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์</p> <p>(สำหรับ</p> <p>เอกสารของหน่วยงานธุรกิจ) และเครื่อง</p> <p>พิมพ์ดีด</p> <p>ไฟฟ้า</p>	<p>4. - นักศึกษาพิมพ์แบบฝึกหัดโดยผลิตหัว</p> <p>จดหมาย</p> <p>ของตนเอง (ใช้สำหรับเอกสารของ</p> <p>หน่วยงาน</p> <p>ธุรกิจ)</p> <p>- พิมพ์งานจากแบบฝึกหัด โดยเน้นด้านความ</p> <p>สะอาด ถูกต้อง และส่งทันเวลา ก่อนส่งต้อง</p> <p>ตรวจทานงานที่พิมพ์และแก้ไขให้ถูกต้อง</p> <p>ก่อน</p> <p>นำกระดาษออกจากเครื่อง</p>

<p>งานที่มอบหมายหรือกิจกรรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มอบหมายให้อ่านหัวข้อการให้บริการเกี่ยวกับเอกสาร 2. มอบหมายให้แสดงบทบาทสมมติในการยื่นเอกสารและขอของเอกสาร 3. มอบหมายให้ผลิตหัวจดหมายของแต่ละคน <p>สื่อการเรียนการสอน</p> <p>สื่อสิ่งพิมพ์</p> <p>- หนังสือวิชาเทคนิคการปฏิบัติงานสำนักงานของ อาจารย์พาณี ล้ออุทัย</p>
--

- แผนผังแสดงขั้นตอนในการยื่นเอกสารและขอจองเอกสาร
- กระดาษเอ 4

สื่อโสตทัศน

- เครื่องถ่ายเอกสาร
- เครื่องพิมพ์ดีดธรรมดาและไฟฟ้า
- เครื่องคอมพิวเตอร์

การประเมินผล (ต้องระบุเกณฑ์การประเมินให้ชัดเจน)

สอบเก็บคะแนนกลางภาค 20 คะแนน

1. จดหมายราชการภายนอก 10 คะแนน
2. จดหมายธุรกิจต่างประเทศ 10 คะแนน

1. หลักเกณฑ์ มีดังนี้

- รูปแบบถูกต้อง 2 คะแนน
- ความถูกต้อง 8 คะแนน (คำผิด ลบไม่สะอาดหักแห่งละ 1 คะแนน)

2. หลักเกณฑ์ มีดังนี้

- รูปแบบถูกต้อง 1 คะแนน
- เครื่องหมายวรรคตอนถูกต้อง 1 คะแนน
- ความถูกต้อง 8 คะแนน (คำผิด ลบไม่สะอาดหักแห่งละ 1 คะแนน)

แบบฝึกหัด/คำถาม/ปัญหา

พิมพ์งานจากแบบฝึกหัด

บันทึกหลังการสอน

.....

.....

.....

.....

	แผนการสอน	บทที่ 3
	วิชาเทคนิคการปฏิบัติงานสำนักงาน	สอนครั้งที่ 34-53
	ชื่อหน่วย เครื่องใช้สำนักงาน	
ชื่อเรื่อง เครื่องใช้สำนักงาน	จำนวนคาบรวม 20	

หัวข้อเรื่อง

1. เครื่องคำนวณเลขอิเล็กทรอนิกส์
2. เครื่องบันทึกถอดเทป
3. เครื่องพิมพ์สำเนาระบบดิจิตอล
4. เครื่องถ่ายเอกสาร
5. เครื่องโทรสาร

สาระสำคัญ

เครื่องใช้สำนักงานเป็นอุปกรณ์ที่จำเป็นและสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน
พนักงาน

ทุกคนควรต้องทราบวิธีใช้ที่ถูกต้องเพื่อให้งานที่ผลิตออกมามีคุณภาพ และเป็นการถนอมเครื่องใช้เหล่านี้ให้
มีอายุการใช้งานยืนยาว

สมรรถนะที่พึงประสงค์

1. ใช้เครื่องคำนวณเลขอิเล็กทรอนิกส์ได้
2. ใช้เครื่องบันทึกถอดเทปทำงานขึ้นผลิตได้
3. ใช้เครื่องพิมพ์สำเนาแบบดิจิตอลผลิตผลงานได้
4. ใช้เครื่องถ่ายเอกสารถ่ายเอกสารได้อย่างถูกต้องวิธี
5. ใช้เครื่องโทรสารรับ-ส่งเอกสารได้อย่างถูกต้องวิธี
6. ปรับปรุงตนเองให้เป็นพนักงานสำนักงานที่มีคุณภาพได้

เนื้อหาสาระ

1. เครื่องคำนวณเลขอิเล็กทรอนิกส์
 - 1.1 แป้นเครื่องคำนวณเลขอิเล็กทรอนิกส์
 - 1.2 วิธีใส่กระดาษ
 - 1.3 การวางนิ้วบนแป้นเหย้า
 - 1.4 ข้อควรระวังในการใช้เครื่องคำนวณเลขอิเล็กทรอนิกส์

2. เครื่องบันทึกถาดเทป

2.1 ส่วนประกอบต่าง ๆ ของเครื่องบันทึกถาดเทป

2.2 การบันทึกเทป

2.3 การถาดเทป

2.4 ข้อควรระวังในการใช้เครื่องบันทึกถาดเทป

3. เครื่องพิมพ์สำเนาระบบดิจิทัล

3.1 คุณสมบัติของเครื่องพิมพ์สำเนาแบบดิจิทัลและวิธีใช้เครื่อง

3.2 ข้อเปรียบเทียบระหว่างเครื่องพิมพ์สำเนาแบบดิจิทัลกับเครื่องอัดสำเนาและเครื่องปรุกระดาษไข

4. เครื่องถ่ายเอกสาร

4.1 การทำสำเนาโดยใช้เครื่องถ่ายเอกสาร

5. เครื่องโทรสาร

5.1 ข้อดีของเครื่องโทรสาร XEROX

5.2 อุปกรณ์เกี่ยวกับเครื่องโทรสาร

5.3 รายละเอียดในส่วนต่าง ๆ ของเครื่อง

5.4 วิธีใส่กระดาษบันทึก

5.5 การส่งเอกสาร

กิจกรรมการเรียนการสอน	
กิจกรรมครู	กิจกรรมนักเรียน
<p>1. ครูอธิบายถึงวิธีการปฏิบัติงานของแป้นต่าง ๆ ของเครื่องคำนวณเลขอิเล็กทรอนิกส์ การใส่กระดาษ การวางนิ้วบนแป้นเหย้า การระวังรักษาเครื่อง และสาธิตให้นักศึกษาชม</p> <p>2. - ครูอธิบายส่วนประกอบต่าง ๆ ของเครื่องบันทึกถอดเทป วิธีการบันทึกเทป การถอดเทป และข้อระวังในการใช้เครื่อง พร้อมทั้งสาธิตให้ชม</p> <p>- มอบหมายให้นักศึกษาจัดหาบทความมาบันทึกและถอดเทป</p> <p>3. - ครูอธิบายคุณสมบัติของเครื่องพิมพ์สำเนาแบบดิจิตอลและวิธีใช้</p> <p>ข้อเปรียบเทียบระหว่างเครื่องพิมพ์สำเนาแบบดิจิตอลกับเครื่องอัดสำเนาและเครื่องปรุกระดาษไข พร้อมทั้งสาธิตการใช้เครื่อง</p> <p>4. ครูอธิบายการทำสำเนาโดยใช้เครื่องถ่ายเอกสารและสาธิตให้ชม</p> <p>5. ครูอธิบายเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องโทรสาร รายละเอียดในส่วนต่าง ๆ ของเครื่อง วิธีใส่กระดาษบันทึก และการส่งเอกสารพร้อมสาธิตให้ชม</p> <p>6. มอบหมายให้นักศึกษากลุ่มที่ 5 สรุบบทเรียนด้วยการสาธิตให้เพื่อนชม</p>	<p>1. - นักศึกษาฟัง ชมการสาธิต และฝึกปฏิบัติ</p> <p>- ทำแบบฝึกหัด</p> <p>2. - นักศึกษาฟัง ชมการสาธิต และฝึกปฏิบัติ</p> <p>- จัดหาบทความเพื่อบันทึกเทปและถอดเทปด้วยเครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้าหรือคอมพิวเตอร์</p> <p>3. - นักศึกษาฟัง ชมการสาธิตและฝึกปฏิบัติ</p> <p>- นำเอกสารมาจัดทำสำเนา</p> <p>4. นักศึกษาฟัง ชมการสาธิต และฝึกปฏิบัติจริง</p> <p>5. นักศึกษาฟัง ชมการสาธิต และฝึกปฏิบัติจริง</p> <p>6. - นักศึกษากลุ่มที่ 5 สาธิต</p> <p>- นักศึกษาทุกคนต้องฝึกปฏิบัติการใช้เครื่องทุกประเภทอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและคล่องแคล่ว</p>

งานที่มอบหมายหรือกิจกรรม

1. จัดหาบทความสำหรับบันทึกเทปและถอดเทป
2. เตรียมเอกสารที่ถอดเทปมาทำสำเนาจากเครื่องพิมพ์สำเนาระบบดิจิทัล
3. ให้นักศึกษากลุ่มที่ 5 สาธิตการปฏิบัติงานสรุปบทเรียน
4. ให้ฝึกปฏิบัติการใช้เครื่องใช้ทุกประเภทให้คล่องแคล่วนอกเวลาเรียน

สื่อการเรียนการสอน

สื่อสิ่งพิมพ์

หนังสือเทคนิคการปฏิบัติงานของ อาจารย์พาณี ล้ออุทัย

สื่อโสตทัศน

- เครื่องคำนวณเลขอิเล็กทรอนิกส์
- เครื่องบันทึกถอดเทป
- เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า
- เครื่องคอมพิวเตอร์
- เครื่องพิมพ์สำเนาระบบดิจิทัล
- เครื่องถ่ายเอกสาร
- เครื่องโทรสาร

การประเมินผล (ต้องระบุเกณฑ์การประเมินให้ชัดเจน)

เก็บคะแนนจากการปฏิบัติ 10 คะแนน จากเครื่องใช้สำนักงาน 5 ประเภท

(ประเภทละ 2 คะแนน)

หลักเกณฑ์

1. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้ถูกต้อง 1 คะแนน
2. ตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง 1 คะแนน

บันทึกหลังการเรียน

.....

.....

.....

.....

	แผนการสอน	หน่วยที่ 4
	วิชาเทคนิคการปฏิบัติงานสำนักงาน	สอนครั้งที่ 54-65
	ชื่อหน่วย งานรวบรวม เก็บรักษาข้อมูลและการนำไปใช้	
ชื่อเรื่อง งานรวบรวม เก็บรักษาข้อมูลและการนำไปใช้	จำนวนคาบรวม 12	
<p>หัวข้อเรื่อง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความหมายของข้อมูล 2. การรวบรวมและเก็บรักษาข้อมูลปฐมภูมิ 3. การรวบรวมและเก็บรักษาข้อมูลทุติยภูมิ 4. การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ <p>สาระสำคัญ</p> <p>ข้อมูล เป็นข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ถือหรือยอมรับว่าเป็นข้อเท็จจริงสำหรับใช้เป็นหลักฐานหาความจริงหรือการคำนวณ การรวบรวม เก็บรักษา ข้อมูลที่ดี ถูกวิธี สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>สมรรถนะที่พึงประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บอกประเภทของข้อมูลได้ 2. บอกวัตถุประสงค์ วิธีการเก็บ วิธีปฏิบัติในการจัดเก็บเอกสารได้ 3. อธิบายการเก็บเอกสารตามเสียง สี ปีปฏิทิน ระบบไมโครฟิล์มได้ 4. อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานในส่วนของข้อมูล การประมวลผล และสารสนเทศได้ 5. อธิบายการเก็บรักษาหนังสือของหน่วยงานราชการได้ 6. อธิบายการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ ได้ 7. เป็นพนักงานเก็บเอกสารที่มีคุณภาพ <p>เนื้อหาสาระ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ถือหรือยอมรับว่าเป็นข้อเท็จจริงสำหรับใช้เป็นหลักฐานหาความจริงหรือการคำนวณ ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อเท็จจริงที่ได้จากแหล่งกำเนิดโดยตรง 1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ คือ ข้อมูลปฐมภูมิที่ผ่านการประมวลผลแล้ว 		

2. การรวบรวมและเก็บรักษาข้อมูลปฐมภูมิ
 - 2.1 วิธีการเก็บรักษาข้อมูลในแฟ้มเอกสาร มี 4 วิธีคือ
 - 2.1.1 การเก็บเอกสารตามลำดับตัวอักษร
 - 2.1.2 การเก็บเอกสารตามตัวเลข
 - 2.1.3 การเก็บเอกสารตามภูมิศาสตร์
 - 2.1.4 การเก็บเอกสารตามชื่อเรื่อง
 - 2.2 การเก็บเอกสารลักษณะพิเศษ มี 4 ระบบ ดังนี้
 - 2.2.1 การเก็บเอกสารตามเสียง
 - 2.2.2 การเก็บเอกสารตามสี
 - 2.2.3 การเก็บเอกสารตามปีปฏิทิน
 - 2.2.4 การเก็บเอกสารโดยใช้ไมโครฟิล์ม
 - 2.3 การเก็บรักษาหนังสือของหน่วยราชการ
3. การรวบรวมและเก็บรักษาข้อมูลทุติยภูมิ
 - 3.1 ข้อมูลทุติยภูมิหรือสารสนเทศที่ดีควรมีคุณสมบัติดังนี้
 - 3.1.1 มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และทันสมัย
 - 3.1.2 ทันทต่อการใช้งาน
 - 3.1.3 ตรงกับความต้องการ
 - 3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประมวลผล มีดังนี้
 - 3.2.1 บรรณาธิการ
 - 3.2.2 ลงรหัส
 - 3.2.3 บันทึกข้อมูล
 - 3.2.4 วางระบบงานประมวลผลและเขียนครั้ง
 - 3.2.5 ทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
 - 3.2.6 วิเคราะห์ข้อมูลสถิติ
 - 3.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานสารสนเทศมีดังนี้
 - 3.3.1 การแสดงผล เป็นรูปตาราง สถิติ แผนภาพ ฯลฯ
 - 3.3.2 การเก็บรักษาข้อมูล
 - 3.3.3 การนำไปใช้

4. การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

- 4.1 ใช้สำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร
- 4.2 ใช้สำหรับการเดินทางและการขนส่ง
- 4.3 ใช้สำหรับการทำรายงาน
- 4.4 ใช้สำหรับอ้างอิง
- 4.5 ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- 4.6 ใช้สำหรับการประชาสัมพันธ์และโฆษณา

กิจกรรมการเรียนการสอน

กิจกรรมครู	กิจกรรมนักเรียน
<ol style="list-style-type: none">1. อธิบายความหมายของข้อมูล, ซักถาม2. อธิบายวิธีการเก็บข้อมูลปฐมภูมิในแฟ้มเอกสารที่นิยมใช้แพร่หลายและการเก็บลักษณะพิเศษ3. อธิบายวิธีการเก็บรักษาข้อมูลทุติยภูมิ4. อธิบายวิธีการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์	<ol style="list-style-type: none">1. ตอบข้อซักถาม2. จัดทำแฟ้มเอกสารฉบับย่อ แสดงวิธีการเก็บเอกสารในแฟ้มเอกสารที่นิยมแพร่หลาย 4 วิธี มาส่ง โดยแบ่งกลุ่มนักศึกษาเป็น 4 กลุ่ม และจับฉลากเลือกแต่ละวิธี3. ตอบข้อซักถาม4. ตอบข้อซักถามและอภิปราย

งานที่มอบหมายหรือกิจกรรม

นักศึกษาแต่ละกลุ่มจัดทำแฟ้มเอกสารฉบับย่อ และแสดงวิธีการเก็บเอกสารกลุ่มละ

1 วิธีไม่ซ้ำกัน

สื่อการเรียนการสอน

สื่อสิ่งพิมพ์

- หนังสือเทคนิคการปฏิบัติงานของ อาจารย์พาณี ล้ออุทัย
- แผ่นภาพ ตาราง แผนภูมิ สถิติ รายงาน

สื่อโสตทัศน

- จานแม่เหล็ก
- เทปแม่เหล็ก

การประเมินผล (ต้องระบุเกณฑ์การประเมินให้ชัดเจน)

- ตรวจแบบฝึกหัดที่ส่ง
- เก็บคะแนนจากการนำแฟ้มเอกสาร 10 คะแนน กลุ่มที่ทำได้ถูกต้อง

เรียบร้อย สวยงาม

ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน หากมีข้อผิดพลาด หักแห่งละ 1 คะแนน

แบบฝึกหัด/คำถาม/ปัญหา

1. จงอธิบายความแตกต่างของข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ
2. วัตถุประสงค์ของการเก็บเอกสารได้แก่อะไรบ้าง
3. การเก็บเอกสารใส่แฟ้มเอกสารที่นิยมใช้มีกี่วิธี อะไรบ้าง
4. ขั้นตอนปฏิบัติในการเก็บเอกสารมีกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง จงอธิบาย
5. การให้รหัสตัวเลขมีหลักอย่างไร
6. การให้รหัสชื่อมีหลักอย่างไรบ้าง
7. การเก็บเอกสารตามสีแบ่งออกเป็นกี่ประเภท จงอธิบาย
8. การแบ่งตัวอักษรเป็นสีมีวิธีการแบ่งอย่างไร
9. การเก็บเอกสารตามปีปฏิทินมีวิธีการจัดเก็บอย่างไร
10. การเก็บเอกสารด้วยระบบไมโครฟิล์มมีกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง จงอธิบาย
11. การเก็บเอกสารระบบไมโครฟิล์มมีข้อดีข้อเสียอะไรบ้าง
12. หน่วยราชการแบ่งการเก็บหนังสือเป็นกี่ประเภท อะไรบ้าง
13. สารสนเทศที่ดีมีคุณภาพสมบัติอะไรบ้าง จงอธิบาย
14. จงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติในส่วนต่าง ๆ ทั้ง 3 ส่วนจากไดอะแกรม

บันทึกหลังการเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

	แผนการสอน	หน่วยที่ 5
	วิชาเทคนิคการปฏิบัติงานสำนักงาน	สอนครั้งที่ 66-78
	ชื่อหน่วย การบันทึกและการรายงานผลการปฏิบัติงาน	
ชื่อเรื่อง การบันทึกและการรายงานผลการปฏิบัติงาน	จำนวนคาบรวม 13	

หัวข้อเรื่อง

1. ความหมายของบันทึก
2. บันทึกของหน่วยงานราชการ
3. ประเภทของบันทึก

สาระสำคัญ

บันทึก เป็นเอกสารที่ใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการและธุรกิจ รายงานเป็นการ ชี้แจงข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่ได้ดำเนินการไปแล้วหรือที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าวิจัย

สมรรถนะที่พึงประสงค์

1. อธิบายประเภทต่าง ๆ ของบันทึกได้
2. อธิบายวิธีการจดยางานการประชุมได้
3. พิมพ์วิธีบันทึกและรายงานผลการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง สวยงาม
4. ปรับปรุงตนเองให้เป็นผู้รักความก้าวหน้า รู้จักค้นคว้าหาข้อมูล และสามารถนำมาพิมพ์เป็นรายงานเพื่อใช้ประโยชน์ตามที่ต้องการได้

เนื้อหาสาระ

1. บันทึกหมายถึง การจดข้อความเพื่อช่วยความทรงจำหรือเพื่อเป็นหลักฐาน นั่นคือข้อความหรือ

เอกสารที่ใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน

2. บันทึกของหน่วยราชการ เป็นการติดต่อสั่งการภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้

กระดาษบันทึกข้อความ

3. บันทึกของหน่วยงานธุรกิจ คือ เอกสารสำหรับการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน จัดทำขึ้นเพื่อชี้แจงหรืออธิบายจากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง โดยใช้กระดาษบันทึกข้อความที่ออกแบบโดยอิสระของแต่ละบริษัท
4. บันทึกแบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ
 - 4.1 บันทึกย่อเรื่อง
 - 4.2 บันทึกรายงาน
 - 4.3 บันทึกความคิดเห็น
 - 4.4 บันทึกติดต่อและสั่งการ

5. รายงาน หมายถึง คำบอกกล่าวเรื่องราวที่ไปทำ ไปรู้ หรือ ไปเห็นมา หรือการบอกเรื่องของงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- รายงานทั่วไป
- รายงานทางวิชาการ

5.1 คุณสมบัติของรายงาน มีดังนี้

- 5.1.1 ถูกต้อง
- 5.1.2 ทันสมัย
- 5.1.3 ตรงตามวัตถุประสงค์
- 5.1.4 มีรูปแบบที่ดี

5.2 การเสนอรายงาน มี 3 วิธีดังนี้

- 5.2.1 เสนอด้วยปากเปล่า
- 5.2.2 เสนอเป็นลายลักษณ์อักษร
- 5.2.3 เสนอโดยแผนภาพ

5.3 ส่วนประกอบของรายงานผลการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

- 5.3.1 ตอนต้น
- 5.3.2 เนื้อหา
- 5.3.3 ตอนท้าย

5.4 การพิมพ์เชิงบรรณ

5.5 การพิมพ์บรรณานุกรม

5.6 กระจายหน้า

กิจกรรมการเรียนการสอน	
กิจกรรมครู	กิจกรรมนักเรียน
<ol style="list-style-type: none"> 1. อธิบายความหมายของบันทึก 2. อธิบายรูปแบบของบันทึกของหน่วยงานราชการ 3. อธิบายรูปแบบบันทึกของหน่วยงานธุรกิจ 4. อธิบายประเภทของบันทึก 5. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับรายงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ฟัง 2. ฟัง 3. ออกแบบแบบฟอร์มบันทึกของหน่วยงานธุรกิจของตนเอง 4. ฟัง 5. ค้นคว้าหาข้อมูลในห้องสมุดเพื่อนำมาพิมพ์รายงาน

กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

กิจกรรมครู	กิจกรรมนักเรียน
<p>1. ให้ฝึกพิมพ์</p> <ul style="list-style-type: none">- จับเวลา 5 นาที 2 ครั้ง <p>สอบจดหมายธุรกิจภาษาไทย 1 ฉบับ</p> <p>ภายใน</p> <p>15 นาที</p>	<p>1. ฝึกพิมพ์</p> <ul style="list-style-type: none">- พิมพ์จับเวลา 5 นาที 2 ครั้ง <p>2. พิมพ์จดหมายธุรกิจภาษาไทย</p>

งานที่มอบหมายหรือกิจกรรม

ฝึกพิมพ์นอกเวลาเรียน

สื่อการเรียนการสอน

สื่อสิ่งพิมพ์

- Sheet ข้อสอบจับเวลา
- Sheet ข้อสอบจดหมายธุรกิจภาษาไทย

สื่อโสตทัศน

การประเมินผล (ต้องระบุเกณฑ์การประเมินให้ชัดเจน)

1. จับเวลา เก็บคะแนน 15 คะแนน
 - คำสุทธิ 30 คำ ได้คะแนน 15 คะแนน ผิดแห่งละ 1/2 คะแนน
2. จดหมายธุรกิจภาษาไทย เก็บคะแนน 15 คะแนน
 - สะอาด สวยงาม 3 คะแนน
 - คำผิดแห่งละ 1 คะแนน (12 คะแนน)

การตัดเกรด

90-100	คะแนน	ได้เกรด 4
80-89	คะแนน	ได้เกรด 3
70-79	คะแนน	ได้เกรด 2
60-69	คะแนน	ได้เกรด 1
ต่ำกว่า 59	คะแนน	ได้เกรด 0

บันทึกหลังการสอบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบฝึกหัดบทที่ 1

งานด้านการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ

1. การติดต่อสื่อสาร หมายถึงอะไร แบ่งเป็นกี่ประเภท อะไรบ้าง

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การพบปะเพื่อพูดคุยหรือการส่งข่าวจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น หรือ

หลายคน เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาของข่าวที่ส่ง การติดต่อสื่อสารอาจเป็นในรูปการพูดจាកันด้วยตนเอง ลายลักษณ์อักษรหรือการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในสำนักงาน การติดต่อสื่อสารสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน (Internal Communication)
2. การติดต่อสื่อสารภายนอกสำนักงาน (External Communication)

2. การติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานแบ่งเป็นกี่ประเภท อะไรบ้าง จงอธิบาย

การติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน เป็นการติดต่อกันระหว่างบุคคลต่าง ๆ ภายในสำนักงาน อาจเป็นพนักงานต่อพนักงาน พนักงานกับหัวหน้างาน พนักงานกับผู้บริหาร ผู้บริหารกับพนักงาน หัวหน้างานกับผู้บริหาร ผู้บริหารกับหัวหน้างาน หรือผู้บริหารกับผู้บริหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันต่อสำนักงาน มีความเข้าใจความหมายของนโยบาย กฎ ระเบียบ ข่าวสารต่าง ๆ ไปในแนวทางเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงาน การติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานจะเกิดประสิทธิภาพได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารเล็งเห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร มีการสร้างระบบการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานที่ดี ซึ่งสามารถแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. **การพบปะเพื่อสนทนา** เป็นการพบปะพูดจาตัวต่อตัวหรือเป็นกลุ่มเพื่อพูดคุย ส่งข่าวสั่งงานชี้แจง

รายงานผลการทำงาน ขอหรือให้คำแนะนำเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ต่อสำนักงาน อันเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานของบุคคลต่าง ๆ ที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักงาน

2. **การต้อนรับและนัดหมาย** เป็นการติดต่อที่ค่อนข้างเป็นทางการ โดยผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานจะต้อง

ให้การต้อนรับแก่ผู้ที่มาติดต่อในสำนักงานด้วยอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ เป็นกันเองและกระตือรือร้น เพื่อให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจในสำนักงาน

3. **การประชุม** เป็นการติดต่อเพื่อร่วมกันรับทราบ ปรีกษาหารือ แสดงความคิดเห็นในเรื่อง ต่าง ๆ ที่

กำหนดไว้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติของทุกคนในสำนักงาน ซึ่งเมื่อเสร็จสิ้นการประชุมแต่ละครั้ง จะต้องจัดทำรายงานการประชุมแจกผู้ได้รับเชิญประชุมทุกคน

4. การแจ้งข่าวสารในสำนักงาน เป็นการประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงานเพื่อแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับเรื่อง

ต่าง ๆ นโยบายที่สำนักงานต้องการให้พนักงานทราบ การแจ้งข่าวสารอาจทำเป็นลายลักษณ์อักษรส่งไปยังแผนกงานต่าง ๆ ในสำนักงาน หรือตีประกาศไว้ที่บอร์ดที่จัดให้เป็นส่วนกลางหรืออาจทำการส่งเสียงตามสายในช่วงเวลาพักหรือรับประทานอาหารกลางวัน

5. การติดต่อโดยใช้อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร อุปกรณ์ดังกล่าว ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร เครื่อง

บันทึกและสั่งงาน โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ทำให้การติดต่อรวดเร็ว ฉับไว และมีประสิทธิภาพ

3. การติดต่อสื่อสารภายนอกสำนักงานแบ่งเป็นที่ประเภท อะไรบ้าง จงอธิบาย

การติดต่อสื่อสารภายนอกสำนักงาน เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานกับบุคคลต่าง ๆ ภายนอกสำนักงาน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับสำนักงาน หรือเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสำนักงานกับสำนักงาน หรือสร้างภาพพจน์ที่ดีของสำนักงานให้เกิดแก่บุคคลภายนอก โดยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานให้บุคคลภายนอก การติดต่อสื่อสารภายนอกสำนักงานแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. การพบปะเพื่อสนทนา เป็นการพบปะพูดคุยกันตัวต่อตัวหรือเป็นกลุ่มระหว่างพนักงานในสำนักงาน

กับภายนอกสำนักงาน เพื่อให้ทราบข่าวสารข้อมูลอันจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีของบุคคลภายนอกที่มีต่อสำนักงาน การติดต่อประเภทนี้เป็นการเปิดโอกาสให้พบเห็นหน้ากัน ซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายต่อการก่อให้เกิดความประทับใจหากสนทนาถูกอัธยาศัยกัน

2. การติดต่อเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นการติดต่อสื่อสารโดยใช้จดหมาย แผ่นพับ ใบประกาศ เอกสารที่

จัดทำโดยสำนักงาน เช่น วารสาร จุลสาร รายงานการประชุม เป็นต้น ทำให้ผู้ได้รับทราบถึงข่าวสารของสำนักงาน ซึ่งสำนักงานอาจจัดส่งโดยใช้พนักงานหรือใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์

3. การติดต่อทางไปรษณีย์ เป็นการติดต่อสื่อสารโดยผ่านบริการของที่ทำการไปรษณีย์ ได้แก่ จดหมาย

โทรเลข พัสดุไปรษณีย์ สิ่งตีพิมพ์ เป็นต้น เหมาะสำหรับการติดต่อกับสำนักงานที่อยู่ไกลหรือต่างจังหวัด ต่างประเทศ หากจะใช้พนักงานของบริษัทไปติดต่อย่อมไม่สะดวกและไม่คุ้มค่ากับเวลาและค่าใช้จ่ายที่เสียไป

4. **การติดต่อทางสื่อมวลชน** เป็นการติดต่อโดยใช้สื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง

โทรทัศน์ เป็นต้น เพื่อเป็นการแจ้งข่าวสารของสำนักงาน หรือโฆษณาสินค้าของสำนักงานให้แก่บุคคลทั่วไป

5. **การประชาสัมพันธ์** เป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคคลภายนอกสำนักงานได้ทราบโดยใช้ป้าย

ประกาศ ป้ายโฆษณา ใบโฆษณา เพื่อสร้างค่านิยมและความเข้าใจที่ดีให้มีต่อสำนักงาน

6. **การติดต่อโดยใช้อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร** อุปกรณ์ดังกล่าว ได้แก่ โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ โทรสาร

อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกในการติดต่อ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการเลือกใช้อุปกรณ์ติดต่อสื่อสารแต่ละชนิดจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ อย่างรอบคอบ ดังนี้

- 6.1 มีความจำเป็นและเหมาะสมกับประเภทของธุรกิจของสำนักงานมากน้อยเพียงใด
- 6.2 ผลตอบแทนคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เสียไปหรือไม่
- 6.3 มีพนักงานที่มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ติดต่อสื่อสารนั้น ๆ หรือไม่

4. บริการที่องค์การโทรศัพท์พัฒนาขึ้นให้ทันสมัยสำหรับการใช้โทรศัพท์ได้แก่อะไรบ้าง จงอธิบาย

โทรศัพท์เป็นอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารที่นิยมใช้มากที่สุดทั้งภายในสำนักงานและภายนอกสำนักงาน ซึ่งแต่เดิมนั้นเป็นระบบหมุนหมายเลข กดปุ่ม โทรศัพท์สายตรง โทรศัพท์ผ่านศูนย์กลาง หรือโทรศัพท์แบบเครื่องฟ่วง แต่ในปัจจุบันองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการโทรศัพท์ที่ทันสมัยยิ่งขึ้นเหมาะสมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ไม่หยุดยั้งในโลกยุคข่าวสารไร้พรมแดนบริการดังกล่าว ได้แก่

1. **บริการแจ้งค่าพูดโทรศัพท์ทางไกลทันที (Immediate Charge Information Service)**

เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศและประเทศมาเลเซียที่เพียงแต่กดรหัสพิเศษนำหน้าเลขหมายที่ต้องการติดต่อก็สามารถทราบค่าพูดโทรศัพท์ทางไกลได้ทันทีที่การสนทนาสิ้นสุดลง โดยพนักงานรับโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จะเป็นผู้เรียกกลับมาและแจ้งค่าพูดโทรศัพท์ทางไกลให้ทราบ

2. **บริการย่อเลขหมาย (Abbrarited Dialing)** เพื่อให้การจำเลขหมายง่ายขึ้น เพราะเป็นการย่อเลขหมาย

ให้เหลือจำนวนตัวเลขแค่ 2 ตัว คือ 20-49 รวม 20 ตัวย่อย โดยสามารถย่อเลขหมายได้ทั้งภายในและต่างประเทศ

3. บริการโอนสายเรียกเลขหมาย (Call Transfer) ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องเดินทางออกจากบ้านหรือ

สำนักงานไปยังสถานที่อื่น ซึ่งมีโทรศัพท์แล้ว ผู้ใช้โทรศัพท์สามารถโอนการเรียกเลขหมายเดิมของตนจากที่บ้านหรือสำนักงานมายังเลขหมายของสถานที่แห่งใหม่ได้ เป็นการสะดวกสำหรับผู้เรียก เลขหมายที่จะสามารถติดต่อกับผู้ที่ต้องการได้โดยตรง

4. บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (Automatic Call Repetition) หากเลขหมายที่ต้องการเรียกไม่ว่าง ผู้เรียกเลข

หมายสามารถสั่งให้เครื่องชุมสายต่อเลขหมายที่ต้องการแทนได้อย่างอัตโนมัติ

5. บริการประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call) เป็นบริการที่เปิดโอกาสให้สามารถสนทนา ทาง

โทรศัพท์ได้พร้อมกัน 3 เครื่อง เสมือนเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในที่ประชุม

6. บริการเลขหมายด่วน (Hot Line) เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้เรียกโดยไม่ต้องกดปุ่ม เลขหมาย

เพียงแต่ยกหูโทรศัพท์รอแค่ 4 วินาที ผู้เรียกสามารถเรียกกลับไปยังเลขหมายที่ต้องการได้อย่างอัตโนมัติ

7. บริการรับสายเรียกซ้อน (Call Waiting) ในขณะที่กำลังสนทนากับบุคคลหนึ่งแล้วมีอีกบุคคลหนึ่ง

เรียกเข้ามาโดยทราบได้จากสัญญาณที่คล้ายสายไม่วางดังแทรกเข้ามาระหว่างสนทนา ผู้รับสัญญาณสามารถเลือกสนทนากับผู้ใดก็ได้

8. บริการจำกัดการเรียกออก (Outgoing Call Barring) เป็นบริการที่ป้องกันไม่ให้ผู้อื่นที่ไม่ใช่

เจ้าของหมายเลขใช้โทรศัพท์ในการเรียกออกไปยังที่ต่าง ๆ โดยเจ้าของโทรศัพท์จะได้รับแจ้งรหัสลับประจำเลขหมายโทรศัพท์เป็นตัวเลข 4 ตัว รหัสดังกล่าวจะช่วยให้การจำกัดการเรียกหรือเปลี่ยนแปลงการจำกัด ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องกรหัสลับให้ถูกต้อง

5. บริการของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบ่งออกเป็นกี่ประเภท อะไรบ้าง จงอธิบาย

บริการของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. บริการด้านข้อมูลข่าวสาร อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารขนาดใหญ่
เปรียบเสมือนห้องสมุด

ระดับโลกที่รวบรวมความรู้ในสาขาต่าง ๆ อันหลากหลายทั้งอดีตและปัจจุบันเข้าไว้ด้วยกัน ผู้ใช้บริการสามารถค้นคว้าหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ดังเช่น

1.1 ด้านธุรกิจการค้า เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีบริการซื้อขายสินค้าประเภทต่าง ๆ ผ่านคอมพิวเตอร์ โดย

เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการโฆษณาคุณสมบัติต่าง ๆ ของสินค้า -บริการพร้อมทั้งระบุราคาเมื่อผู้ใช้บริการสนใจหรือสงสัยก็สามารถขอคำแนะนำจากผู้ขายได้ และเมื่อตัดสินใจซื้อ ก็สามารถสั่งซื้อและจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิตได้ทันที นับว่าสะดวกในด้านการประกอบธุรกิจการค้าสำหรับผู้ขายและผู้ซื้ออย่างยิ่ง

1.2 ด้านการศึกษา เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นเสมือนห้องสมุดที่รวบรวมความรู้แขนงวิชาต่าง ๆ เช่น

การศึกษา การแพทย์ วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ บริหารธุรกิจ สังคมศาสตร์ ศิลปศาสตร์ รัฐศาสตร์ กฎหมาย ฯลฯ ผู้ใช้บริการที่เป็นสถาบันการศึกษา นักค้นคว้าวิจัย ครู-อาจารย์ และนักศึกษาตลอดจนผู้สนใจทั่วไป

1.3 ด้านสนทนาการ นอกจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นแล้ว อินเทอร์เน็ตยังมีบริการข้อมูลข่าวสารเพื่อการ

พักผ่อนหย่อนใจโดยผู้ใช้บริการสามารถเลือกอ่านข่าวสารโดยมีภาพประกอบจากวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ซึ่งเรียกว่าวารสารแบบออนไลน์ หรือการโฆษณาและตัวอย่างภาพยนตร์ หรือวีดีโอจากผู้ผลิตซึ่งมีทั้งภาพเคลื่อนไหว และเสียง อินเทอร์เน็ตจึงถือว่าเป็นบริการการส่งข่าวสารถึงบ้านที่รวดเร็วที่สุดและป้อนข่าวสารที่ทันสมัยที่สุด ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมหาศาลแก่ผู้ใช้บริการ

2. บริการด้านการติดต่อสื่อสาร เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อำนวยประโยชน์ในด้านการติดต่อสื่อสารใน

รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งรวดเร็วกว่าระบบอื่น ๆ บริการในด้านการติดต่อสื่อสารของอินเทอร์เน็ตได้แก่

2.1 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Mail) หรือเรียกกันย่อ ๆ ว่า E-Mail คือการรับ-ส่งข้อความ

ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปยังผู้ใช้บริการที่มีรหัสประจำตัว (E-Mail Address) ทั้งหมดทุกมุมโลกโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และสามารถส่งได้ไม่จำกัดจำนวน ในการส่งแต่ละเครื่องสามารถทำสำเนาถึงผู้รับหลาย ๆ คน ได้ในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้ยังสามารถส่งถึงผู้รับในขณะที่ผู้รับไม่ได้เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์รับจดหมายอีกด้วย

2.2 การสนทนาแบบออนไลน์ (Talk) คือการที่ผู้ใช้บริการสามารถโต้ตอบข้อความกับผู้ให้บริการ

อื่นในเวลาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์

2.3 กระดานข่าว (Bulletin Board) ปกติผู้ใช้บริการในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะเป็นผู้คนที่มีความ

สนใจ ในเรื่องต่าง ๆ เหมือนกัน ซึ่งผู้ใช้บริการเหล่านี้ก็จะรวมกันเข้าเป็นกลุ่มตามลักษณะของเรื่องที่น่าสนใจ เช่น กลุ่มการเมือง กลุ่มศิลปะไทย กลุ่มผู้นุรักษ์ธรรมชาติ เป็นต้น และจะมีการส่งข่าวสารสู่กันและกันผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์

2.4 บริการโอนย้ายแฟ้มข้อมูล (File Transfer Protocol) คือ การที่ผู้ใช้บริการสามารถโอนย้าย

แฟ้มข้อมูลที่ต้องการในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนหรือส่งแฟ้มข้อมูลไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์อื่น ๆ ได้

2.5 บริการเครื่องทดแทน (Telnet) คือ กรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น

อินเทอร์เน็ตก็จะมีบริการใช้เครื่องทดแทนกันโดยที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองเสมือนเครื่องของผู้ใช้บริการคนอื่น โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสถานที่ที่เครื่องนั้นตั้งอยู่

6. บุคลิกภาพ หมายถึงอะไร

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะส่วนรวมที่โดดเด่นของพฤติกรรมของแต่ละบุคคลทั้งในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และความถนัด นั่นคือ เราเข้าใจคำว่า “บุคลิกภาพ” ในความหมายโดยรวมไม่เจาะจงว่าเป็นด้านร่างกาย จิตใจ หรือนิสัย โดยกลับมุ่งเน้นที่จะเลือกแต่ลักษณะเด่นของผู้ที่เราพบปะสนทนาด้วย บางคนมีลักษณะเด่นในด้านดี แต่บางคนมีลักษณะเด่นในด้านตรงกันข้ามหรือที่เรียกว่า บุคลิกภาพไม่ดี เช่น รูปร่างอ้วน ใบหน้าซีดห่อ ิริยามารยาทเลว สติปัญญาโง่เขลา อารมณ์ร้าย จิตใจคับแคบ เป็นต้น ซึ่งลักษณะเด่นเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้พบเห็นอย่างมาก

7. สิ่งที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพได้แก่อะไรบ้าง

บุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคนไม่เหมือนกัน บางคนสูง บางคนเตี้ย บางคนผิวดำ บางคนผิวขาว บางคนผิวเหลือง อ้วน-ผอม แข็งแรง-ซีโรด จิตใจดีงาม จิตใจต่ำทราม อ่อนหวาน-ก้าวร้าว เป็นต้น ทั้งนี้เป็นผลมาจาก

1. พันธุกรรม (Heredity) เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีรูปร่าง ผิวพรรณ ลักษณะนิสัย จิตใจ อารมณ์ คล้ายบิดา-

มารดา หรือปู่ ย่า ตา ยาย เป็นองค์ประกอบที่ได้รับการถ่ายทอดทางยีน (Gene) ในโครโมโซม (Chromosome) จากบิดา มารดา หรือบรรพบุรุษ เป็นองค์ประกอบที่ได้รับมาตั้งแต่เกิด เช่น สีของผม สีของตา ชาวยุโรปถ่ายทอดเป็นสีน้ำตาลอ่อน สีฟ้า ชาวเอเชียถ่ายทอดเป็นสีน้ำตาล สีดำ เป็นต้น

2. **สิ่งแวดล้อม (Environment)** เป็นสิ่งที่อยู่รอบ ๆ บุคคล เป็นองค์ประกอบที่ได้รับหลังจากเกิดแล้ว แบ่ง

ออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 **สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ** หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เช่น สภาพภูมิศาสตร์

สภาพภูมิอากาศ ทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น บุคคลที่อาศัยอยู่บริเวณชายทะเลหรือหุบเขา หรือชนบทมีอากาศดี ทำให้เป็นผู้ที่มีร่างกายแข็งแรง มีอายุยืน ตรงกันข้ามบุคคลที่อาศัยอยู่บริเวณชุมชนแออัด มีมลพิษ หายใจเอาควันพิษเข้าไปตลอดเวลา ทำให้เป็นผู้มีร่างกายอ่อนแอซีโรด

2.2 **สิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรม** ได้แก่ การเลี้ยงดู ศาสนา วัฒนธรรม ความเชื่อ ขนบธรรมเนียม

ประเพณี เป็นต้น

- การเลี้ยงดู บำบัดเป็นเบาแรกที่หล่อหลอมบุคลิกภาพเด็ก พ่อแม่สามารถกำหนดบุคลิกภาพที่

ควรจะมีให้แก่ลูกได้ หากภายในบ้านมีบรรยากาศอบอุ่น พ่อแม่รักใคร่ปรองดองกันสภาพเศรษฐกิจดี เด็กจะมีนิสัยอ่อนโยน มีเมตตา ตรงกันข้ามหากบรรยากาศภายในบ้านมีแต่ทะเลาะเบาะแว้งด่าทอกันไม่เว้นแต่ละวัน พ่อแม่ไม่สนใจลูก เด็กจะมีนิสัยก้าวร้าว และอาจหลงผิด ประพฤติชั่ว เพราะไม่มีผู้ใดคอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ

- ศาสนา วัฒนธรรม ความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณีคนไทยส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ซึ่ง

สอนให้เชื่อเรื่องของกรรม บุญ-บาป การทำบุญรักษาศีล มีการปลูกฝังกันต่อ ๆ มาจนถึงรุ่นลูกหลานจนกลายเป็นประเพณีของการทำบุญ เช่น การแห่เทียนเนื่องในวันเข้าพรรษา การเวียนเทียนในวันสำคัญทางพุทธศาสนา การตักบาตรเทโวเนื่องในวันออกพรรษา การรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่เนื่องในวันสงกรานต์ เป็นต้น ผลที่เกิดขึ้นคือทำให้คนไทยมีวัฒนธรรมเป็นของตนเองที่ตกทอดมาสู่ปัจจุบัน ซึ่งแตกต่างจากชาติอื่น ดังที่ต่างชาติยกย่องประเทศไทยว่า “สยามเมืองยิ้ม”

8. **ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพดีได้แก่อะไรบ้าง**

ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพดี ได้แก่

1. มีสุขภาพอนามัยดี มีการรักษาความสะอาดของร่างกาย ตั้งแต่ศีรษะจรดเท้าอย่างสม่ำเสมอ ทำ

ให้จิตใจก็ดีไปด้วย มีความร่าเริง แจ่มใส เบิกบาน มีผลทำให้การเข้าสังคมราบรื่น เช่นกัน

2. การแต่งกายดี สุภาพเรียบร้อย สะอาด เสื้อผ้าที่ใช้ไม่จำเป็นต้องมีราคาแพง การเลือกแบบและสีสันทันของเครื่องแต่งกาย แต่งหน้า ทำผม ทำเล็บ ควรถูกต้องและเหมาะสมกับ

กาลเทศะ เช่น ประกอบอาชีพเป็นครูไม่ควรนุ่งกระโปรงสั้น แต่งหน้าเข้มจัด หรือประดับเครื่องตกแต่งมากเกินไป หรือหากทำงานในสำนักงานที่ต้องการความคล่องตัว ว่องไวในการทำงาน ก็ไม่ควรนุ่งกระโปรงยาวรุ่มร่ามถึงตาตุ่ม เป็นต้น

3. พูดจาไพเราะ ใช้ถ้อยคำสุภาพ อ่อนหวาน แต่จริงใจ ควรพูดแต่น้อย ให้ได้สาระจะดีกว่าพูดเพ้อเจ้อ ซึ่งจะทำให้ขาดความเชื่อถือและเกิดความเบื่อหน่าย พยายามเป็นผู้ฟังที่ดี ควรทราบว่สิ่งใดควรพูด สิ่งใดไม่ควรพูด ในขณะเดียวกันต้องไม่วิพากษ์วิจารณ์หรือินทาผู้ร่วมงาน
4. กิริยาในการยืน เดิน นั่ง นอน มีอาการสำรวม สุภาพเรียบร้อย มีมารยาทงดงาม ไม่ยื่นค้ำศึรยะผู้ใหญ่ ยืนหลังตรงอกผายไหล่ผึ่ง ไม่นั่งสูงกว่าผู้ใหญ่ นั่งตัวตรง ไม่เดินลากเท้าหรือกระแทกส้นเท้าเสียงดัง หากต้องเดินผ่านผู้ใดให้ก้มตัวไปข้างหน้าเล็กน้อย ไม่นอนในที่พลุกพล่าน ควรนอนในที่รโหฐานที่เป็นส่วนตัว
5. มองผู้อื่นด้วยความสุภาพ “ดวงตาเป็นหน้าต่างของหัวใจ” จะชอบจะเกลียดผู้ใดมักแสดงออกมาจาก

ดวงตา ดังนั้นจึงต้องฝึกตนให้เป็นคนรู้จักเก็บความรู้สึก จะชอบหรือไม่ชอบต้องเก็บความรู้สึกไว้ในใจฝึกให้แสดงออกด้วยการมองอย่างเป็นมิตร

6. กิริยาท่าทางสุภาพอ่อนน้อมไม่แข็งกระด้างหรือดูหมิ่นผู้หนึ่งผู้ใด มีท่าทางเป็นมิตรสามารถเข้ากับ

ผู้คนอื่น ๆ ได้ เป็นคนใจกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเอื้อเฟื้อ เพื่อแม่ รู้จักถ่อมตน ให้อภัย กล้ารับผิดชอบหากทำผิดพลาด

7. เป็นผู้มีความมั่นคง ไม่หวั่นไหวต่อสิ่งแวดล้อมที่มาชักจูงให้ประพฤติไปในทางที่เสียหาย มีอารมณ์

เยือกเย็น สุขุม ไม่โกรธง่าย ไม่เชื่อคนง่าย

8. ฐานะทางเศรษฐกิจดี มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นเนื่องจากเมื่อรู้จักตนเองและปรับปรุงตนเองในด้าน

รายได้-รายจ่ายแล้ว ทำให้สามารถวางแผนได้ว่าต้องใช้จ่ายเงินอย่างไรจึงจะมีเหลือเก็บออมไว้ได้บ้าง ทำให้ไม่สุรุ่ยสุร่ายเหมือนเดิม

9. เมื่อฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้น สภาพครอบครัวก็ดีตามไปด้วย ไม่ต้องอดมื้อกินมื้อ ไม่ต้องกู้หนี้ยืมสิน

ไม่ต้องแบกภาระดอกเบี้ยเหมือนแต่ก่อน ครอบครัวก็มีความสุขมากขึ้น

10. ทำให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น เพื่อปรับความรู้ความสามารถของตนเองให้เพิ่มขึ้นทำให้เป็น

การปรับปรุงคุณสมบัติของตนทั้งในด้านความรู้ทั่วไปและความสามารถในการทำงาน อันเป็นผลทำให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

9. ลักษณะที่พึงปรารถนาของสังคมได้แก่อะไรบ้าง

บุคคลย่อมอาศัยอยู่โดยลำพังไม่ได้ จำเป็นต้องอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม การอยู่เป็นกลุ่มอย่างราบรื่นมิใช่เรื่องง่าย ย่อมมีการโกรธเคือง ทะเลาะเบาะแว้ง ชัดเคืองใจกัน ทุกคนต้องพยายามกระทำตนให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งลักษณะที่พึงปรารถนาของสังคมมีดังนี้คือ

1. มีความสุภาพเรียบร้อยทั้งกิริยามารยาท ท่าทาง ตลอดจนวาจา ซึ่งเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบปะและสนทนาด้วย
2. มีความร่าเริงแจ่มใส ทำให้ทุกคนอยากร่วมสมาคมด้วย
3. มีความเห็นอกเห็นใจเมื่อผู้อื่นได้รับความทุกข์ และดีใจที่เขามีความสุข
4. มีความหนักแน่น สามารถเก็บความรู้สึกได้ ไม่แสดงอาการดีใจ เสียใจ ตกใจ หรือตื่นเต้นจนเกินไปต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทุกสถานการณ์
5. รักความก้าวหน้า กระตือรือร้นแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ
6. มีความเชื่อมั่นในตนเอง ในขณะที่เดียวกันก็ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย รู้จักเปิดใจให้กว้าง ไม่มองผู้อื่นในแง่ร้าย ไม่อคติ
7. รู้จักเสียสละ ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว ยินดีให้ความร่วมมือกับผู้อื่นด้วยดี
8. ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นต้องการความช่วยเหลือ
9. เป็นผู้ที่มีน้ำใจทุกเมื่อ
10. มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ตั้ง รักความยุติธรรม ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่โกหก หลอกหลวง
11. มีความจริงใจ
12. ไม่วิพากษ์วิจารณ์ผู้ใดทั้งต่อหน้าและลับหลัง
13. ไม่อิจฉาริษยาผู้ใด

10. ลักษณะที่พึงปรารถนาของสำนักงานได้แก่อะไรบ้าง

พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานทุกคนย่อมมีความสนใจ กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ หลังจากได้มีการสำรวจบุคลิกภาพของตนเองในการทำงานและทราบจุดดีจุดด้อยแล้ว ทุกคนจึงควรได้ปรับปรุงจุดด้อยให้กลับกลายเป็นจุดดี เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงานในสำนักงานสามารถก้าวไปสู่ตำแหน่งสูงขึ้น โดยอาศัยบุคลิกภาพที่ดีในการทำงานของตน ซึ่งบุคลิกภาพของพนักงานอันเป็นที่พึงปรารถนาของสำนักงานทั่วไปพอสรุปได้ดังนี้

1. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
2. มีความตรงต่อเวลา

3. มีความคิดริเริ่ม มีความรับผิดชอบ กระตือรือร้น และขยันหมั่นเพียรในการทำงาน
4. มีไหวพริบ
5. มีความจงรักภักดีต่องานและสำนักงาน
6. มีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้
7. เข้าใจบทบาทของตนเองเกี่ยวกับการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี
8. เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี เป็นที่ยอมรับของเพื่อนพนักงาน
9. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

บทที่ 2

งานด้านการให้บริการเกี่ยวกับเอกสารและการผลิตเอกสารรูปแบบต่าง ๆ

ไม่มีเฉลย เพราะเป็นการพิมพ์เอกสาร

บทที่ 3

เครื่องใช้สำนักงาน

ไม่มีเฉลย เพราะเป็นการปฏิบัติ

บทที่ 4

งานรวบรวม เก็บรักษาข้อมูล และการนำไปใช้

1. จงอธิบายความแตกต่างของข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ

ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่ได้จากแหล่งกำเนิดโดยตรงและยังไม่ผ่านการประมวลผล อาจเป็นภาพ ตัวเลข ข้อความ กราฟ จดหมาย ผลการศึกษาวิจัยที่ปรากฏครั้งแรก เราเรียกข้อมูลประเภทนี้อีกอย่างหนึ่งว่า ข้อมูลดิบ

ข้อมูลทุติยภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้จากการนำเอาข้อมูลปฐมภูมิมาประมวลผล (Data Processing) ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สะดวกในการนำไปใช้ เราเรียกข้อมูลประเภทนี้อีกอย่างหนึ่งว่า สารสนเทศ (Information)

2. วัตถุประสงค์ในการเก็บเอกสารได้แก่อะไรบ้าง

วัตถุประสงค์ของการเก็บเอกสาร มีดังนี้

1. เพื่อรวบรวมและจัดเอกสารที่มีความสัมพันธ์กันเข้าไว้เป็นหมวดหมู่ และแหล่งเดียวกัน

2. เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว และง่ายต่อการค้นหา
3. เพื่อให้เอกสารอยู่ในที่ปลอดภัย
4. เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง

3. การเก็บเอกสารใส่แฟ้มเอกสารที่นิยมใช้มีกี่วิธี อะไรบ้าง

เนื่องจากเอกสารเป็นเสมือนหน่วยความจำของธุรกิจ จึงต้องมีวิธีการเก็บเอกสารที่มีคุณภาพ วิธีการเก็บเอกสารของแต่ละสำนักงานอาจเหมือนกัน หรือแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะงาน จำนวนเอกสาร และความเหมาะสม วิธีการเก็บเอกสารที่นิยมใส่แฟ้มเอกสารใช้กันในปัจจุบันมี 4 วิธี คือ

1. การเก็บเอกสารตามลำดับตัวอักษร (Alphabetic Filing) เป็นวิธีเก็บเอกสารที่นิยมมากที่สุดเป็นการ

เก็บเอกสารที่พิจารณาจากพยัญชนะต้นของชื่อบุคคล ห้างร้านและบริษัทแล้วนำมาจัดเรียงลำดับตามตัวพยัญชนะจาก ก-ฮ หรือ A-Z

2. การเก็บเอกสารตามตัวเลข (Numeric Filing) เป็นวิธีการเก็บเอกสารโดยใช้ตัวเลขแทนชื่อบุคคล

บริษัทและห้างร้านเป็นหลักในการจัดเก็บ

3. การเก็บเอกสารตามภูมิศาสตร์ (Geographic Filing) เป็นวิธีการเก็บเอกสารโดยใช้ชื่อสถานที่

ตั้ง ประเทศ จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน เป็นหน่วยในการจัดเก็บ

4. การเก็บเอกสารตามชื่อเรื่อง (Subject Filing) เป็นวิธีการเก็บเอกสารโดยใช้ชื่อเรื่องเป็นหน่วย

ในการจัดเก็บ โดยแยกเอกสารออกเป็นแต่ละเรื่อง แล้วจึงเรียงลำดับตัวอักษรอีกครั้งหนึ่ง

4. ขั้นตอนปฏิบัติในการเก็บเอกสารมีกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง จงอธิบาย

การจัดเก็บเอกสาร เป็นหน้าที่โดยตรงของพนักงานเก็บเอกสารเมื่อมีเอกสารเข้ามาในแหล่งเก็บ พนักงานเก็บเอกสารจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการจัดเก็บเอกสารดังนี้

1. การตรวจ (Inspection) พนักงานเก็บเอกสารจะต้องตรวจเอกสารเพื่อให้แน่ใจว่าเอกสารที่ได้รับมี

เครื่องหมายให้เก็บได้หรือยัง ถ้าเอกสารฉบับใดยังไม่มีเครื่องหมายให้เก็บต้องส่งคืนไปให้ผู้เกี่ยวข้องเสียก่อน โดยปกติเครื่องหมายสั่งให้เก็บไปได้ที่นิยมใช้กันจะเป็นเครื่องหมาย “/” หรือคำว่า “เก็บได้” อยู่บริเวณมุมบนด้านซ้ายมือของเอกสาร

2. การทำดัชนี (Indexing) คือการเลือกหน่วยดัชนีว่าจะใช้ชื่อใดเป็นชื่อสำหรับเก็บ ซึ่งชื่อสำหรับเก็บต้อง

เป็นข้อความที่สำคัญที่สุด หน่วยดัชนีที่เลือกอาจเป็นชื่อบุคคล ห้างร้าน หรือชื่อเรื่อง

3. การทำรหัส (Coding) คือการทำเครื่องหมายซึ่งบอกว่าเอกสารนั้นควรเก็บไว้ที่ไหน ซึ่งมีวิธีปฏิบัติ 3 วิธี

คือ

3.1 ใช้ดินสอสีขีดเส้นใต้คำที่จะเก็บทั้งหมด ไม่ว่าจะ เป็นชื่อบุคคล ห้างร้าน หรือขีดเส้นใต้ที่หน่วยแรกเพียงหน่วยเดียวก็ได้

3.2 ถ้าชื่อที่เลือกไม่ปรากฏในเอกสาร ให้เขียนชื่อไว้ที่มุมบนขวาของเอกสาร

3.3 ถ้าต้องการเก็บเอกสารตามชื่อเรื่องแต่ไม่มีชื่อเรื่องปรากฏในเอกสาร ให้เขียนชื่อเรื่องไว้มุมบนด้านขวาแล้วขีดเส้นใต้ชื่อนั้น

4. การทำบัตรอ้างอิง (Cross Reference) ในการเลือกหน่วยเก็บและทำรหัสนั้น เจ้าหน้าที่เก็บเอกสาร

จะต้องตัดสินใจว่าควรมีการอ้างอิงหรือไม่ ถ้ามีให้ปฏิบัติดังนี้

4.1 เขียนชื่อที่ใช้อ้างอิงที่มุมบนขวาของเอกสาร แต่ถ้ามีชื่อที่ใช้อ้างอิงในจดหมายเรียบร้อยแล้ว ให้ขีดเส้นใต้และทำเครื่องหมาย “X” ไว้ที่ริมซ้ายหรือขวาของเอกสารก็ได้

4.2 การพิมพ์บัตรอ้างอิง ส่วนใหญ่จะใช้กระดาษสีเหลือง

5. การจำแนก (Sorting) หมายถึง การจัดแยกประเภทเอกสารที่เพื่อจัดเก็บเข้าแฟ้มและแหล่งเก็บ ควร

จัดแยกเรียงลำดับตามตัวอักษรเสียก่อน แล้วจึงจัดเรียงตามชื่อเรื่องทีเลือกไว้ตามลำดับการจัดหน่วยดัชนี

6. การเก็บ (Storing) หมายถึง การนำเอกสารที่แยกประเภทแล้วเข้าเก็บในแฟ้มตามลิ้นชักในตู้เก็บเอกสาร

7.

5. การให้รหัสตัวเลขมีหลักอย่างไร

ในระบบการเก็บเอกสารตามเสียงจะมีการกำหนดตัวอักษรแต่ละตัวเป็นรหัสตัวเลข โดยจะมีตัวอักษรที่มีเสียงพื้นฐานอยู่ 6 ตัว คือ b, c, d, l, m และ r ซึ่งตัวอักษรทั้งหมด 6 ตัวนี้ จะครอบคลุมถึงการเรียงลำดับของกลุ่มตัวอักษรอื่น ๆ ไว้ทั้งหมด ดังนี้คือ

รหัสตัวเลข	ตัวอักษรหลัก	ตัวอักษรที่มีเสียงแบบเดียวกัน
1	b	f p v
2	c	g j k q s x z
3	d	t

4	l	-
5	m	n
6	r	-

หมายเหตุ สระทุกตัว (a,e,i,o,u) และตัวอักษร w,h,y จะไม่นำมาเกี่ยวข้องในการให้รหัสตัวเลข

6. การให้รหัสชื่อมีหลักอย่างไรบ้าง

การให้รหัสชื่อมีหลักดังนี้คือ

1. ให้รหัสเฉพาะชื่อหน่วยแรกที่จัดตั้งไว้แล้วเท่านั้น
2. รหัสตัวแรกของชื่อต้องเป็นอักษรตัวใหญ่ โดยใช้อักษรตัวแรกของชื่อที่เก็บ
3. อักษรตัวที่ 2 ตัวที่ 3 และตัวถัดไปให้รหัสเป็นตัวเลขแต่ไม่เกิน 3 ตัว ถ้ามีรหัสตัวเลขไม่ครบ 3 ตัว ให้เติมเลขศูนย์ให้ครบ 3 ตัว
4. การให้รหัสตัวเลข ถ้าตัวอักษรตัวต่อไปนี้ a, e, i, o, u, w, h, y ไม่ต้องใส่รหัส ให้ข้ามไปดูที่ตัวอักษรตัวต่อไป
5. ถ้าอักษรที่อยู่ในรหัสตัวเลขเดียวกันอยู่ติดกัน จะให้เลขรหัสเพียงตัวเดียวเท่านั้น
6. ถ้าอักษรตัวที่มีรหัสตัวเลขตัวเดียวกันและมีตัวอักษร w และ h คั่นอยู่ ตัวอักษรที่ตาม w และ h นั้น ไม่ต้องใส่รหัสตัวเลข
7. ถ้าตัวอักษรที่มีรหัสตัวเลขเดียวกันและมีตัวอักษร y หรือสระ a, e, i, o, u คั่นอยู่ตัวอักษรที่ตามมานั้นให้ใส่เลขรหัสตัวอักษรที่ตามมาด้วย

7. การเก็บเอกสารตามสีแบ่งออกเป็นกี่ประเภท จงอธิบาย

การเก็บเอกสารตามสี เป็นวิธีการเก็บเอกสารโดยการใช้สีเข้ามาช่วยในการเก็บเอกสารเพื่อให้ดูสะดุดตาและค้นหาได้ง่าย แบบที่นิยมใช้มี 2 แบบ คือ

1. แบบ Variadex System
2. แบบ Triple-Check Automatic

40 เทคนิคการปฏิบัติงาน
สำนักงาน

8. การแบ่งตัวอักษรเป็นสีมีวิธีการแบ่งอย่างไร

Variadex System ซึ่งบริษัทเรมิงตัน แรนด์ เป็นผู้คิดค้นขึ้นมาโดยใช้ระบบการเก็บเอกสารตามตัวอักษรมาใช้และนำอักษรนั้นมาจับกลุ่มกันเพื่อที่จะกำหนดเป็นสีขึ้นมาอีกครั้ง โดยแฟ้มเอกสารนั้น บริเวณส่วนอื่นของแฟ้มจะมีแถบสีดีเป็นกรอบล้อมรอบบริเวณส่วนอื่น เพื่อที่จะได้มองเห็นสะดุดตาขึ้น

ซึ่งจะมีทั้งสิ้น 5 สี คือ สีส้ม สีเหลือง สีเขียว สีฟ้า และสีม่วง หลักในการแบ่งสีของแฟ้มนี้จะพิจารณาอักษรตัวที่ 2 ของหน่วยดัชนีหน่วยที่ 1 มาเป็นตัวกำหนดสีของแฟ้ม

ตัวอักษรตัวที่ 2 ของดัชนีหน่วยที่ 1	ส่วนอื่นของบัตรและแฟ้ม	ตัวอย่างเช่น
a b c d	สีส้ม	
	Jame,Abbott,Scott,Gannan,Ockert	
e f g h	สีเหลือง	Becker, Whiteley,Offenback,Aggers
i j k l m n	สีเขียว	Hilton,Alton,Andrew Dinty,Emmons
o p q	สีน้ำเงิน	Jones,Ford,Spaniel Speller, Squall
r s t u v w x y z	สีม่วง	Arther,Humphrys,Stanley,Byers

Triple-Check Automatic แบบนี้บริษัทเรมิงตัน แรนด์ เป็นผู้กำหนดขึ้น โดยมีหลักในการกำหนดสีของแฟ้มดังนี้คือ สีของแฟ้มจะถือตามตัวอักษรตัวแรกของหน่วยดัชนีหน่วยที่ 2 ซึ่งจะกำหนดสีไว้ดังนี้คือ

ตัวอักษรตัวแรกของหน่วยที่ 2	สีของแฟ้ม
a b c d e f	สีน้ำตาล
g h i j k l m n o	สีเขียว
p q r s t u v w x y z	สีเหลือง

9. การเก็บเอกสารตามปีปฏิทินมีวิธีการจัดเก็บอย่างไร

วิธีการจัดเก็บเอกสารตามปีปฏิทินโดยทั่วไป คือจะจัดลำดับเอกสารตามวันที่ที่ได้รับเอกสารนั้นตามลำดับวันที่ของแต่ละเดือน เพื่อให้สะดวกในการค้นหาเอกสารได้ง่ายขึ้น ควรจะทำสมุดทะเบียนรับหนังสือไว้ด้วย เพราะเมื่อต้องการค้นหาเอกสารอาจจะใช้วิธีการดูที่สมุดทะเบียนกับหนังสือก่อนว่าเรื่องที่ต้องการนั้นรับเข้ามาเมื่อวันที่เท่าใด จึงจะไปค้นหาเอกสารจากแฟ้มเอกสาร ซึ่งวิธีนี้จะทำให้สะดวกยิ่งขึ้น การเก็บเอกสารด้วยวิธีนี้จะประกอบด้วยแฟ้มเอกสารและบัตรนำ ดังนี้คือ

1. บัตรนำหลัก จะเป็นบัตรนำ ปี พ.ศ.
2. บัตรนำช่วย จะเป็นบัตรนำชื่อเดือนทั้ง 12 เดือน
3. แฟ้มเฉพาะ เป็นแฟ้มเอกสารที่ไว้เก็บเอกสารในแต่ละวันโดยจะเรียงเอกสารตามลำดับก่อนหลังตามเลขที่บ้านที่กไว้ในสมุดทะเบียนรับหนังสือ ที่ส่วนอื่นของแฟ้มจะระบุวันที่ในแต่ละเดือนไว้และจะเรียงแฟ้มตามลำดับวันที่

10. การเก็บเอกสารด้วยระบบไมโครฟิล์มมีกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง จงอธิบาย

ขั้นตอนในการเก็บเอกสารด้วยระบบไมโครฟิล์ม จะประกอบด้วย

1. ขั้นตอนถ่ายเอกสารลงบนแผ่นไมโครฟิล์ม
2. ชั้นล้างไมโครฟิล์ม
3. ชั้นจัดเก็บ
4. ชั้นการอ่าน

1. ชั้นถ่ายเอกสารลงบนไมโครฟิล์ม ชั้นนี้เป็นชั้นที่ถ่ายข้อมูลที่ต้องการเก็บลงบนแผ่นฟิล์ม ซึ่งถ้าเอกสาร

ที่ต้องการเก็บเป็นเรื่องราวที่ต่อเนื่องยาวไปตลอด ควรถ่ายลงไมโครฟิล์มชนิดม้วน เพื่อที่จะเก็บเรื่องไว้ในที่เดียวกัน ถ้ามีเอกสารที่ต้องการถ่ายไม่มากนักควรใช้ไมโครฟิล์มชนิด ตลับ (Cartridge) หรือไมโครฟิล์มสตริป (Microfilm Strip) จะสะดวกกว่าซึ่งการถ่ายเอกสารลงบนแผ่นฟิล์มต้องใช้เครื่องถ่ายโดยเฉพาะ

2. ชั้นล้างไมโครฟิล์ม เมื่อถ่ายไมโครฟิล์มเรียบร้อยแล้วจะต้องนำฟิล์มนั้นมาผ่านกระบวนการล้าง

ไมโครฟิล์ม เพื่อนำไปเก็บรักษาต่อไป

3. ชั้นจัดเก็บ ไมโครฟิล์มเมื่อล้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะต้องเก็บไว้ถ้าไมโครฟิล์มชนิดเป็นม้วนควรใช้

แกนที่ไม่เป็นสนิมม้วนเก็บไว้ในกล่องกระดาษหรือกล่องโลหะแยกเป็นม้วน ๆ โดยบริเวณฝากล่องจะต้องมีชื่อเรื่องของเอกสารที่เก็บไว้ด้วย แล้วเรียงไว้ในตู้ที่แบ่งไว้สำหรับเก็บไมโครฟิล์มโดยเฉพาะ และไมโครฟิล์มที่เป็นตลับหรือไมโครฟิล์มสตริปจะเก็บไว้เป็นกล่อง ๆ ละเรื่องไว้ในตู้ที่เก็บไมโครฟิล์มโดยเฉพาะ ซึ่งห้องเก็บไมโครฟิล์มควรเป็นห้องปรับอากาศที่มีอุณหภูมิระหว่าง 16 – 27 องศาเซลเซียส (60 – 80 องศาฟาเรนไฮต์) ความชื้นระหว่าง 40-60 เปอร์เซ็นต์ไมโครฟิล์มที่ไม่ค่อยได้ใช้งานควรจะต้องนำออกมาตรวจดูคุณภาพทุก ๆ 5 ปี ถ้าชำรุดเสียหายจะได้จัดทำใหม่

4. ชั้นการอ่าน เป็นขั้นตอนที่นำไมโครฟิล์มนี้มาดูเพื่อใช้ประกอบการทำงานของหน่วยงาน การจะอ่าน

ข้อความจากไมโครฟิล์มได้นั้นต้องนำไมโครฟิล์มนี้เข้าเครื่องอ่านไมโครฟิล์ม ซึ่งเครื่องอ่านไมโครฟิล์มสามารถขยายข้อความจากแผ่นไมโครฟิล์มให้เท่ากับของจริงและยังสามารถขยายให้ใหญ่กว่าของจริงได้ด้วย โดยข้อความจะปรากฏบนจอภาพของเครื่องอ่านและถ้าจำเป็นต้องการข้อมูลในแผ่นไมโครฟิล์มให้ออกมาในลักษณะของข้อความลงบนกระดาษสามารถทำได้ โดยนำไมโครฟิล์มนี้ใส่ไปในเครื่องอ่าน-อัด (Reader-Printer) ซึ่งจะทำให้ได้ด้วยความเร็ว

ข้อดีและข้อเสียของการเก็บเอกสารด้วยไมโครฟิล์ม

ข้อดี

1. ประหยัดเนื้อที่ในการเก็บเอกสารได้มาก เพราะไมโครฟิล์มที่มีความยาว 100 ฟุต สามารถถ่ายเอกสารขนาด 24 มิลลิเมตร คูณ 36 มิลลิเมตร ได้ 700 ภาพ และถ่ายภาพหนังสือสองหน้า ต่อ 1 ภาพ ได้ 1,400 หน้า
2. ป้องกันเอกสารให้ปลอดภัย
3. จัดเก็บง่าย
4. ทำลายง่าย

ข้อเสีย

1. ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนมาก
2. ถ้าไม่ปรับปรุงระบบการจัดเก็บให้ดี การจัดเก็บตามระบบไมโครฟิล์มจะค้นหายาก

12. หน่วยราชการแบ่งการเก็บรักษาหนังสือเป็นที่ประเภท อะไรบ้าง

การเก็บรักษาหนังสือของหน่วยราชการ

หนังสือ เอกสารต่าง ๆ ที่หน่วยราชการได้รับเข้ามา เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการเก็บรักษาให้

เรียบร้อย การเก็บหนังสือของหน่วยราชการแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของ

เรื่องโดยกำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

2. การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะไม่มีอะไรที่จะ

ต้องปฏิบัติอีกต่อไป มีขั้นตอนการปฏิบัติในการเก็บหนังสือ ดังนี้

- 2.1 เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องจัดทำบัญชีส่งเก็บอย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับสำหรับเจ้าของ

เรื่องและหน่วยเก็บ เก็บไว้อย่างละฉบับ

- 2.2 เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องและเรื่องปฏิบัติทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับหนังสือนั้น พร้อมทั้งบัญชีหนังสือส่ง

เก็บไปให้หน่วยเก็บที่ส่วนราชการนั้น ๆ กำหนด

- 2.3 เมื่อได้รับเรื่องจากเจ้าของเรื่องแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือจะประทับตรา

กำหนดเก็บหนังสือไว้ที่มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรกของหนังสือฉบับนั้นและลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา

- 2.3.1 หนังสือที่ต้องเก็บไว้ตลอดไป ให้ประทับตราคำว่าห้ามทำลาย ด้วยหมึกสีแดง
- 2.3.2 หนังสือที่เก็บโดยมีกำหนดเวลา ให้ประทับตราคำว่า เก็บถึง พ.ศ. ด้วยหมึกสีน้ำเงินและเลขของปีพุทธศักราชที่ให้เก็บถึง

2.4 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือลงทะเบียนหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐาน

- 3. การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นจะต้องใช้

ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของหน่วยราชการให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบก็ได้ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งหนังสือนั้นไปยังหน่วยเก็บของหน่วยราชการ

13. สารสนเทศที่ดีมีคุณสมบัติอะไรบ้าง จงอธิบาย

สารสนเทศที่ดีควรมีคุณสมบัติดังนี้

- 1. มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และทันสมัย สารสนเทศยังมีความถูกต้อง สมบูรณ์และทันสมัยมากเพียงใด

ย่อมเป็นประโยชน์และมีคุณค่าสำหรับผู้บริหารที่จะนำมาใช้ ประกอบการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและนำมาซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานได้ทัน่วงที

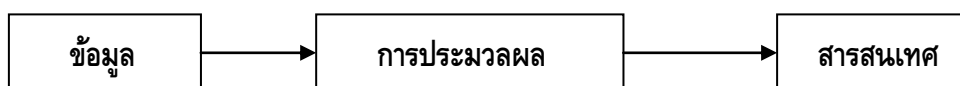
- 2. ทันท่วงทีการใช้งาน สารสนเทศที่ดีต้องพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา การนำเครื่องคอมพิวเตอร์

มาช่วยในการประมวลผลสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารที่จะนำสารสนเทศมาแก้ไขสถานการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้นในสำนักงานได้ทัน่วงที

- 3. ตรงกับความต้องการ สารสนเทศที่ดีต้องให้ข้อมูลในเรื่องที่ต้องการทราบอย่างตรงประเด็นผู้บริหาร

จึงจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

14. จงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติในส่วนต่าง ๆ ทั้ง 3 ส่วนจากไดอะแกรม



จากไดอะแกรมดังกล่าว สามารถอธิบายได้ดังนี้
 ในส่วนของ ข้อมูล มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

1. การผลิตข้อมูล เป็นการกระทำใด ๆ ก็ตามเพื่อให้เกิดข้อมูลที่ต้องการขึ้น เช่น การบันทึกข้อมูลลงใน

ใบสั่งซื้อ ถือเป็นข้อมูลที่ผลิตขึ้นมา

2. การรวบรวมข้อมูล หลังจากได้มีการดำเนินการจัดทำข้อมูลหรือผลิตข้อมูลขึ้นแล้ว เมื่อได้ปริมาณ

ข้อมูลจำนวนมาก ก็ให้นำข้อมูลมารวบรวมให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมสำหรับการประมวลผล

3. การตรวจสอบข้อมูล เป็นการตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมมานั้นมีการบันทึกข้อมูล

ถูกต้องหรือไม่ โดยมอบหมายให้พนักงานคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง สมบูรณ์อันจะนำมาซึ่งสารสนเทศที่ดีได้

ส่วนของการประมวลผล มีขั้นตอนปฏิบัติงานดังนี้

1. บรรณาธิการ คือ การนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้อง
2. ลงรหัส คือ การแปลงข้อมูลให้เป็นรหัส
3. บันทึกข้อมูล คือ การนำข้อมูลในรูปรหัสมาบันทึกลงในสื่อที่ใช้ประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์

(เช่น จานแม่เหล็ก เทปแม่เหล็ก ฯลฯ) พร้อมทั้งทวนสอบข้อมูลที่บันทึก

4. วางระบบงานประมวลผลและเขียนผัง คือ การจัดระบบวิธีการนำข้อมูลเข้าไปประมวลผลในเครื่อง

คอมพิวเตอร์ และเขียนคำสั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์คิดคำนวณและพิมพ์ผลออกมาตามความต้องการ

5. ทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ คือ การนำคำสั่งและข้อมูลป้อนเข้าไปในเครื่องคอมพิวเตอร์

เพื่อให้เครื่องประมวลผลตามรูปแบบที่กำหนดไว้

6. วิเคราะห์ข้อมูลสถิติ คือ ตีความหมายหรือแปลความหมายของข้อมูลสถิติที่ได้จากการประมวลผล

ส่วนของสารสนเทศ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

1. การแสดงผล เป็นการรายงานผลของข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว อาจเป็นรูปตารางสถิติ

แผนภาพ แผนภูมิ การจัดพิมพ์รายงานเป็นรูปเล่ม

2. การเก็บรักษาข้อมูล เป็นการเก็บรักษาข้อมูลให้อยู่ในลักษณะที่สามารถจะใช้งานได้ในระยะเวลาอันนาน หรือเมื่อเวลาที่ต้องการ เช่น เก็บไว้ในจานแม่เหล็ก เทปแม่เหล็ก เป็นต้น

3. การนำไปใช้ เป็นการนำข้อมูลไปใช้สำหรับวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง หรือใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร

15. สำนักงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านใดบ้าง จงอธิบาย

ข้อมูลต่าง ๆ ที่สำนักงานได้รวบรวมและเก็บรักษาไว้มีจำนวนมาก หลากหลายชนิด เช่น แบบฟอร์ม รายงาน คำสั่ง จดหมาย กราฟ เป็นต้น เนื่องจากข้อมูลเป็นสิ่งที่สำคัญของสำนักงาน จึงได้มีระบบการเก็บรักษาที่ดีมีคุณภาพ ข้อมูลที่เก็บรักษาไว้เป็นสิ่งที่มีความค่าอย่างยิ่ง สำนักงานสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ใช้สำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลที่มีอยู่ภายในสำนักงานเป็นปัจจัย

พื้นฐานในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งข้อมูลที่เก็บรักษาไว้ในสำนักงานจะต้องให้ข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริง ทันสมัย ตรงประเด็น แลพร้อมที่จะนำมาใช้ตลอดเวลา จะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้การบริหารงานของผู้บริหารดำเนินไปอย่างได้ผลดี

2. ใช้สำหรับการเดินทางและการขนส่ง ผู้รับข้อมูลได้ทราบเกี่ยวกับวิธีการเดินทางที่ดีที่สุดปลอดภัยที่สุด

ตารางรถไฟ-เครื่องบิน ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การบำรุงรักษาเครื่องยนต์และค่าใช้จ่ายการขนส่งสินค้า ทำให้สามารถนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาเลือกใช้วิธีการเดินทางและการขนส่งที่มีประสิทธิภาพและเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

3. ใช้สำหรับการทำรายงาน ผู้รับข้อมูลสามารถนำข้อมูลมาจัดทำรายงานการปฏิบัติงานหรือมอบหมาย

หน้าที่ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ เสนอผู้บังคับบัญชาได้ในเวลาอันรวดเร็ว นอกจากนั้นยังสามารถนำข้อมูลที่จัดทำเป็นตาราง สถิติ กราฟ มานำเสนอประกอบในรายงานได้อีกด้วย

4. ใช้สำหรับอ้างอิง ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นข้อเท็จจริง และทันสมัย สามารถนำมาใช้อ้างอิงค้นคว้าได้

ตลอดเวลา

5. ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพตามแนวคิดของระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยใช้

การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์เป็นหลักในการเก็บรักษาข้อมูลนำออกมาใช้ตลอดจนสื่อสารข้อมูลไปสู่ผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การประสานงานในด้านต่าง ๆ ทั้งในและนอกสำนักงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพราะทั้ง 2 ฝ่าย มีความเข้าใจตรงกันเนื่องจากมีข้อมูลในเรื่องที่ต้องการติดต่อพร้อมอยู่แล้ว

6. ใช้สำหรับการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา สำนักงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ในด้านการประชาสัมพันธ์

สัมพันธ์เพื่อให้บุคคลทั้งในและนอกองค์การทราบและเป็นไปของสำนักงานทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงาน นอกจากนี้ยังสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนโฆษณาสินค้าและบริการของสำนักงาน การเลือกใช้วิธีการโฆษณา การติดต่อกับสื่อโฆษณาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการเพิ่มยอดขายการจำหน่ายของสำนักงาน

แบบฝึกหัดบทที่ 5

การบันทึก และการรายงานผลการปฏิบัติงาน

ไม่มี เพราะเป็นการพิมพ์เอกสาร