

คู่มือสมรรถนะประจำกลุ่มงาน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ความอดทน อดกลั้น

โดย

นางปราณี กันธิมา

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คำนำ

การจัดทำคู่มือเล่มนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติตน จึงขอเป็นกำลังใจให้สายสนับสนุนได้มีการฝึกฝนตนเอง ให้เป็นบุคคลที่ได้รับการชื่นชมว่าเป็นผู้มีความอดทนอดกลั้นเป็นเยี่ยมในการปฏิบัติงาน และให้บริการที่สามารถส่งผลดีต่อตนเอง ต่อหน้าที่การทำงาน และต่อองค์กรต่อไป อาจจะเป็นประโยชน์ของผู้อ่านไม่มากนักน้อย หากมีความผิดพลาดประการใด ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ปราณี กันธิมา

ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สมรรถนะความอดทน อดกลั้น	1
ความหมายของคำว่าอดทนอดกลั้น	2
การปฏิบัติตนที่ดีในการอดทนอดกลั้นของผู้บังคับบัญชา	3
การปฏิบัติตนที่ดีในการอดทนอดกลั้นของผู้ใต้บังคับบัญชา	4
การปฏิบัติตนที่ดีในการอดทนอดกลั้นระหว่างเรากับผู้ร่วมงาน	4
การปฏิบัติตนที่ดีในการอดทนอดกลั้นระหว่างเรากับผู้รับบริการ	5
ผลเสียของการที่เราขาดความอดทนอดกลั้นในขณะที่ปฏิบัติงาน	5
ประโยชน์ของการที่เรามีความอดทนอดกลั้นในขณะที่ปฏิบัติงาน	5
บุคคลที่เป็น Best Practice ของความอดทนอดกลั้นควรมีคุณสมบัติอย่างไร	6
มีอารมณ์ขัน และเป็นคนอารมณ์ดี	7

1. สมรรถนะความอดทน อดกลั้น

สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มงานบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประกอบด้วยสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัย (Core Competency) ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้านได้แก่ 1) ความใฝ่รู้ 2) การทำงานเป็นทีมและการสร้างเครือข่าย 3) การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 4) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ และ 5) ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนอกจากนี้ยังมีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะอีก 5 ด้านได้แก่ 1) จิตบริการ 2) ความรับผิดชอบ 3) ความอดทน อดกลั้น 4) ทักษะงานสารบรรณ และ 5) ทักษะการบริหารจัดการองค์กร

คำจำกัดความของสมรรถนะความอดทนอดกลั้น รวมทั้งระดับ (Level) และคำอธิบายของสมรรถนะแต่ละระดับตามที่ระบุในคู่มือสมรรถนะของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีดังนี้

ความอดทน อดกลั้น (Patience)	
คำจำกัดความ การใช้น้ำเสียง การแสดงออกด้วยท่าทีที่สุภาพ เมื่อต้องมีการประสานงานกับผู้อื่นและเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและสภาวะกดดัน ก็สามารถรับฟังปัญหาและให้คำปรึกษาแนะนำผู้อื่น ถึงแนวทางและวิธีการควบคุมอารมณ์ตนเองให้แสดงออกอย่างเหมาะสม	
ระดับ (Level)	คำอธิบาย
L5	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมคนในองค์กรให้มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่นได้
L4	ให้คำปรึกษาแนะนำผู้อื่นถึงแนวทางและวิธีการควบคุมอารมณ์
L3	นำข้อเสนอแนะของผู้อื่นมาปรับพฤติกรรมของตนเองอย่างสม่ำเสมอ
L2	แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นประจำ
L1	แสดงพฤติกรรมอดทนอดกลั้นเป็นครั้งคราว
L0	ไม่แสดงพฤติกรรมดังกล่าว

2. ความหมายของคำว่าอดทนอดกลั้น

ความหมายของคำว่าอดทนอดกลั้น สามารถสรุปและแบ่งออกได้เป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ได้แก่

- 1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อเกิดสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ การคิดในเชิงบวก การควบคุมความรู้สึกให้ใจเย็น พยายามนิ่งไว้ก่อน และปล่อยวาง
- 1.2 การเก็บอารมณ์รุนแรง การยับยั้งชั่งใจ และการยับยั้งอารมณ์โกรธของตนเองไม่ให้ตอบโต้ ได้เถียง หรือแสดงกิริยาท่าทางออกมาในทางที่ไม่ดี หรือแสดงออกถึงความไม่พอใจ ข่มใจตัวเองได้ มีสติไม่ให้คล้อยตาม ไปตามสิ่งที่มากระทบ
- 1.3 ควบคุมให้มีอารมณ์มั่นคงทางอารมณ์อยู่ตลอดเวลา อดทนต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ที่มาติดต่อ
- 1.4 การมีพฤติกรรมและสภาวะอารมณ์ที่ทนต่อภาวะแวดล้อมในสภาพที่กดดัน ไม่แสดงออกทั้งทางอารมณ์ พฤติกรรม และร่างกายให้ผู้อื่นได้เห็น

2. การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ได้แก่

- 2.1 รับฟังความคิดของผู้อื่น มีสติในการรับฟัง วิเคราะห์ ไตร่ตรอง คิดก่อนพูด
- 2.2 การแสดงออกและรับรู้ต่อสิ่งที่มากระทบด้วยใจเป็นกลาง ทั้งในขณะที่มีบุคคลอื่นมาติดต่อหรือพูดคุยในสิ่งที่ตนเองไม่ชอบ หรือไม่พร้อมปฏิบัติงาน หรือขณะปฏิบัติงานอื่นอยู่
- 2.3 เป็นผู้รับฟังที่ดีและพยายามทำความเข้าใจลดความขัดแย้ง
- 2.4 อดทนต่อผู้มาติดต่องานไม่ว่าจะพูดผิดหรือถูก ควรเก็บอารมณ์ของตนเองไว้และค่อย ๆ อธิบายให้เขาเข้าใจ

3. การมีสติ ได้แก่

- 3.1 การมีสติอยู่ทุกขณะจิต รู้เท่าทันความคิด อารมณ์ของตนเอง สิ่งที่มากระทบ หรือสิ่งเร้าอื่น ไม่หวั่นไหวต่อสิ่งชั่วร้าย
- 3.2 การใช้สติที่จะรับฟังปัญหาต่าง ๆ ที่มากระทบตัวเราทั้งทางด้านกาย วาจา และใจ ต้องยอมรับกับปัญหาทุกอย่างและใช้สติปัญญาในการแก้ไขต่อไป
- 3.3 การมีสติในการรับฟัง ไม่ว่าจะวามและแสดงปฏิกิริยาที่ไม่ถูกต้องไม่สมควรต่อการใช้อารมณ์โดยไม่มีเหตุผลของผู้พูด ผู้ฟังที่ดีต้องมีความอดทนอดกลั้น ไม่ควรตอบโต้
- 3.4 การมีสติ ครอบรู้ ที่จะมีความเข้าใจในคำถามของผู้อื่น

3.5 การมีสติที่จะนั่ง หนักแน่น อดทน คิดให้รอบคอบ ควบคุมอารมณ์ให้ได้ ใช้เหตุผล และทำจิตใจให้เยือกเย็น

4. การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่

- 4.1 พูดน้อย ต้อย (ให้บริการ) หนัก
- 4.2 ตั้งรับทุกข้อมูล ทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
- 4.3 เก็บกคพฤติกรรมของตัวเองเพื่อให้บริการองค์กร
- 4.4 หากมีปัญหาให้คิดว่าผู้ใหญ่สอนผู้น้อย หรือทำใจให้สบายเสียก่อน แล้วค่อยเอามาคิดว่านี่คืองานของเรา
- 4.5 แยกความคิดส่วนตัวออกจากงาน ใช้เหตุผล
- 4.6 เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

3. การปฏิบัติตนที่ดีในการอดทนอดกลั้นของผู้บังคับบัญชา

การปฏิบัติตนที่ดีในการอดทนอดกลั้นในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา มีดังนี้

1. ตั้งสติ รับฟังสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาอื่นพูดว่าถูกต้องสมเหตุสมผลมากน้อยเพียงใด ประมวลผล และหาทางรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น
2. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ใช่อารมณ์ในการว่ากล่าวตักเตือน เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานผิดพลาด นำความคิดเห็นมาวิเคราะห์ สรุปเหตุการณ์ แล้วอธิบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ
3. หาข้อเท็จจริง วิเคราะห์ความคิดของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำความเข้าใจและปรับความเข้าใจซึ่งกันและกัน ยอมรับฟังและชี้แจงให้เข้าใจตรงกัน
4. คิดวิเคราะห์ในสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างมีเหตุผล รับฟังเหตุและผล ไม่ด่วนสรุปโดยไม่หาข้อเท็จจริงก่อน
5. มีความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใสแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกสายงาน
6. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์สูง แยกแยะเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน
7. ครองใจผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเอาใจเขามาใส่ใจเรา

4. การปฏิบัติตนที่ดีในการอดทนอดกลั้นของผู้ได้บังคับบัญชา

การปฏิบัติตนที่ดีในการอดทนอดกลั้นของผู้ได้บังคับบัญชา มีดังนี้

1. เป็นผู้ฟังที่ดี ไม่ได้ตอบทันที ใช้สติและเหตุผลในการแก้ปัญหา คิดก่อนทำเสมอ
2. รับฟังความคิดเห็น คำตำหนิ คำชมอย่างตั้งใจ ประมวลความคิด และรอโอกาสแสดงความคิดเห็นเสนอเหตุผลแนวทางที่ถูกต้องต่อผู้บังคับบัญชา
3. รับฟังแนวความคิดนโยบายมากกว่าความรู้สึกส่วนตัว ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้ ต้องหาเหตุผล ถูกลดโทษ ขอบังคับ ระเบียบ ชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อให้ผู้บริหารตัดสินใจ
5. ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ลดปัญหาความขัดแย้งของคนในองค์กร

5. การปฏิบัติตนที่ดีในการอดทนอดกลั้นระหว่างเรากับผู้ร่วมงาน

การปฏิบัติตนที่ดีในการอดทนอดกลั้นระหว่างเรากับผู้ร่วมงาน ได้แก่

1. รับฟังให้มาก ยอมรับความแตกต่างทางความคิด สื่อสารด้วยกิริยาจาสุภาพแบบ กัลยาณมิตร ควบคุมอารมณ์ตัวเองให้ได้มากที่สุด ใจเย็น ๆ หัวเราะและยิ้ม มีน้ำใจ ให้อภัยต่อกัน ทำงานเป็นทีม
2. ควบคุมอารมณ์ ไม่แสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมต่อเพื่อนร่วมงาน
3. สงบ นิ่ง เก็บความรู้สึกและอารมณ์ ทำหน้าที่เป็นผู้ฟังที่ดี รับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงานและผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะมีความคิดเห็นแตกต่างจากเรา หรือเป็นความคิดเห็นทางลบก็ตาม
4. คิดให้เป็นในเชิงบวก (Positive Thinking) กับเพื่อนร่วมงาน มองโลกในแง่ดี พยายาม ไม่มองจุดบกพร่องของเพื่อนร่วมงาน ไม่คิดเล็กคิดน้อยต่อเพื่อนร่วมงานไม่ว่าเรื่องอะไรก็ตาม
5. มีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ไม่มีความลำเอียง รักคนนั้นมากกว่าคนนี้ ไม่ยึดติดกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
6. ควบคุมอารมณ์และสถานการณ์ให้ได้ ไม่แรงตอบกลับไป นึกถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก หากมีเรื่องกระทบกระทั่งกันควรจะพูดคุยกันถึงเหตุและผล
7. มีขันติ มีสมาธิ ยอมรับ บริการด้วยความเต็มใจ และช่วยเหลือตามความสามารถ เตรียมใจสิ่งที่จะมากระทบทั้งที่ดีและไม่ดี

6. การปฏิบัติตนที่ดีในการอดทนอดกลั้นระหว่างเรากับผู้รับบริการ

การปฏิบัติตนที่ดีในการอดทนอดกลั้นระหว่างเรากับผู้รับบริการ ได้แก่

1. รับปัญหาไว้ก่อน แล้วพูดให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณหาของเขาเรายินดีให้ความช่วยเหลือ
2. มีความสุภาพอ่อนโยนกับผู้รับบริการ ยิ้มไว้ก่อนแล้วค่อยสอบถาม พูดจาไพเราะ ยินดีให้การบริการกับผู้รับบริการทุกคนโดยเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ
3. มองโลกในแง่ดีว่าผู้รับบริการเป็นผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือจากเรา เราต้องช่วยเหลือเขา ไม่ใช่ทำให้เรื่องยุ่งยากมากเข้าไปอีก
4. มีความจริงใจและให้ความเป็นกันเองอย่างที่สุดในการให้บริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ตั้งสติ รับฟัง และชี้แจง
5. มีจิตบริการ มีเหตุผล และควบคุมอารมณ์ได้ดี น้ำชุ่มอยู่ในน้ำใสอยู่นอก มีสติ

7. ผลเสียของการที่เราขาดความอดทนอดกลั้นในขณะที่ปฏิบัติงาน

ผลเสียของการที่เราขาดความอดทนอดกลั้นในขณะที่ปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. ทำให้เกิดความขัดแย้ง งานติดขัดหยุดชะงัก งานไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การทำงานขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาองค์กรเกิดความล่าช้าไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. เกิดการทะเลาะเบาะแว้ง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเปลี่ยนไป ขาดความเข้าใจต่อกัน ขาดความสุขในที่ทำงาน และทำให้เสียภาพลักษณ์ของตนเอง
3. ขาดความสุขในการดำรงชีวิต เสียสุขภาพจิต เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายไข้เจ็บ
4. ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ และทำให้ขาดเครือข่ายการประสานงานระหว่างหน่วยงาน

8. ประโยชน์ของการที่เรามีความอดทนอดกลั้นในขณะที่ปฏิบัติงาน

ประโยชน์ของการที่เรามีความอดทนอดกลั้นในขณะที่ปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ งานราบรื่นและประสบความสำเร็จ มีการให้บริการที่ดี
2. ไม่มีอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ไม่มีอคติต่อผู้ร่วมงาน ไม่เสียทั้งงานและผู้ร่วมงาน
3. ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ลดการขัดแย้งในหน่วยงาน หลีกเลี่ยงการปะทะ

4. ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีความสุข มีความภูมิใจในตนเอง ชีวิตมีความสุขและประสบความสำเร็จในชีวิต
5. มีความรักในองค์กร สร้างความสามัคคี มีความเข้มแข็งในการทำงาน
6. องค์กรประสบความสำเร็จ เป็นที่น่าเชื่อถือ หน่วยงานอื่นอยากจะทำร่วมงานมากขึ้น

9. บุคคลที่เป็น Best Practice ของความอดทนอดกลั้นควรมีคุณสมบัติอย่างไร

บุคคลที่สามารถเป็น Best Practice ของความอดทนอดกลั้นควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีความยุติธรรม หนักแน่น มีเหตุผล ปฏิบัติงานด้วยหลักธรรมาภิบาล
 2. มีคุณธรรม จริยธรรม มีขันติ มีสติ สงบ เยือกเย็น รู้จักให้อภัย ยอมรับและมองโลกตามความเป็นจริง ควบคุมอารมณ์เป็นเลิศ
 3. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เปิดใจ รับฟังความคิดเห็น มองโลกในแง่ดี คิดบวกในทุกเรื่อง
 4. มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถใช้สติปัญญาในการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง
 5. ให้บริการได้ดีเกินความคาดหมาย ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
-

มีอารมณ์ขัน และเป็นคนอารมณ์ดี

อารมณ์ขันจะพาคุณผ่านชีวิตได้ทุกสถานภาพ
ลองทำตัวเป็นคนขี้เล่นบ้างซิ ทำหน้าให้ยิ้ม เข้าไว้บ่อยๆ
ทำตัวง่ายๆ ลดความเกร็ง ความกังวลบ้าง ซึ่งก็คือลดความจริงจังลงบ้างนั่นเอง
ลดตัวลงบ้างซิ มองโลกในแง่ดี มีความเป็นเด็กมากขึ้นอีกนิด ชมตัวเองว่าเก่งขึ้น
กำลังเปลี่ยนแปลงตัวเองไปในทางที่ดีได้มากขึ้น คุณก็จะมีอารมณ์ขันมีนิสัยขี้เล่นได้มากขึ้น
การมีท่าพร้อมจะยิ้มทักทายด้วยบุคลิกแบบเปิด คือพร้อมจะเป็นมิตร เป็นสิ่งดี ใครๆ ก็ชอบ
คนที่มีอารมณ์ดี มักจะทำเรื่องใหญ่ให้เป็นเรื่องเล็ก รู้จักผ่อนคลายเป็นและมีความสุขเสมอ

อ้างอิง หนังสือคนนิสัยดี ศ.ดร.นายแพทย์วิฑูรย์ นาควัชร

