



ที่ ปน ๐๐๓๗.๑/ว ๕๑๑

ถึง สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ ทุกอำเภอ

ตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีศักยภาพเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ นั้น

จังหวัดปัตตานี จึงได้สรุปสาระสำคัญของหนังสือเรื่อง “เคล็ดลับและมารยาทในการทำงาน” เขียนโดย ฮีโรโกะ นิชิเดะ (เรียบเรียง) มิกิ อิโต (ภาพ) และกิงดาว ไตรยสุนันท์ (แปล) เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้และเทคนิควิธีการทำงานอย่างมีมารยาทให้แก่ข้าราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทั้งนี้ ได้นำลงเผยแพร่ในเว็บไซต์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น [www.dla.go.th](http://www.dla.go.th) หัวข้อ “การพัฒนาระบบราชการ สด.” แบนเนอร์ “หนังสือน่าอ่าน” และสำหรับข้าราชการที่สนใจรายละเอียดของหนังสือดังกล่าว สามารถติดต่อขอยืมได้ที่ห้องสมุดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป



สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด  
งานบริหารทั่วไป

โทร ๐-๗๓๓๔-๕๕๑๘ ต่อ ๑๑๕

โทรสาร ๐-๗๓๓๓-๖๕๓๘



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สด. (ก.พ.ร.สด.)

ที่ มท ๐๘๑๒/วณ.

โทร. ๐-๒๒๔๑-๔๑๑๓-๔๑๑๔

วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๕๕

๔๕๖ print  
สนง.ท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี  
รับที่ 1355  
วันที่ 2 พค 2555  
เวลา

☒ จ.ร.ท. เรื่อง การพัฒนาความรู้ในส่วนราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

☐ ก.ม.บ. เรียน ผู้บริหารหน่วยงานในสังกัด สด. และ ผชช. ทุกท่าน

☐ ก.พ.อ.

☐ ก.กร. พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีศักยภาพเป็นองค์กร

☐ ก.ง.บ. แห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ นั้น

ตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เพื่อเป็นการดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ จึงได้มอบหมายให้ ก.พ.ร.สด. ดำเนินการสรุปสาระสำคัญของหนังสือที่เป็นความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ เพื่อเผยแพร่ให้ข้าราชการ สด. ได้รับทราบ อย่างน้อยเดือนละ ๑ เล่ม โดยเริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๗

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๕ ก.พ.ร.สด. ได้สรุปสาระสำคัญของหนังสือเรื่อง "เคล็ดลับและมารยาทในการทำงาน" เขียนโดย อีโรโกะ นิชิเดะ (เรียบเรียง) มิกิ โอโด (ภาพ) และกิ่งดาว ไตรยุสนันท์ (แปล) เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้และเทคนิควิธีการทำงานอย่างมีมารยาทให้แก่ข้าราชการ สด. ทั้งนี้ ได้จัดส่งรายละเอียดของหนังสือดังกล่าว ทาง E-mail address ของผู้บริหาร รวมทั้งนำลงเผยแพร่ในเว็บไซต์ สด. [www.dla.go.th](http://www.dla.go.th) หัวข้อ "การพัฒนาระบบราชการ สด." แบนเนอร์ "หนังสือน่าอ่าน" และสำหรับข้าราชการที่สนใจรายละเอียดของหนังสือดังกล่าว สามารถติดต่อขอยืมได้ที่ห้องสมุด สด.

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการในสังกัดทราบต่อไป

เรียน ท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี

เพื่อโปรดทราบ

เห็นควรแจ้งประชาสัมพันธ์ให้

ทราบใน สด. ทราบ.

(นายวีระยุทธ เอี่ยมอำภา)

อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

(นางสาวนิมิตา ใจงาม)

๓๓ ๕๕

(นายประสิทธิ์ ศรีวิสุทธิ)

ท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี

"ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด"



ที่ มท ๐๘๑๒/ว๑๑ กว

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น  
ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๓๐ เมษายน ๒๕๕๕

เรื่อง การพัฒนาความรู้ในส่วนราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖  
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีศักยภาพเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ นั้น

เพื่อเป็นการดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ ในเดือนเมษายน ๒๕๕๕ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงได้สรุปสาระสำคัญของหนังสือเรื่อง “เคล็ดลับและมารยาทในการทำงาน” เขียนโดย ฮิโรโกะ นิชิเคะ (เรียบเรียง) มิกิ อิตो (ภาพ) และกิ่งดาว ไตรยสุนันท์ (แปล) เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้และเทคนิควิธีการทำงานอย่างมีมารยาทให้แก่ข้าราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทั้งนี้ ได้จัดส่งรายละเอียดของหนังสือดังกล่าวทาง E-mail address ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด และสามารถสืบค้นได้ในเว็บไซต์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น [www.dla.go.th](http://www.dla.go.th) หัวข้อ “การพัฒนาระบบราชการ สด.” แบนเนอร์ “หนังสือน่าอ่าน” อีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายวีระยุทธ เอี่ยมอำภา)  
อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
โทร. ๐-๒๒๔๓-๕๐๑๓  
โทรสาร ๐-๒๒๔๓-๓๔๕๓  
Email: [kpi@dl.go.th](mailto:kpi@dl.go.th)

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

## เคล็ดลับและมารยาทในการทำงาน

อีโรโตะ บิชิเคะ เรียบเรียง, ไม้ชิ ฮิโตะ ภาพ และ กังดวาระ ไทรอุมฟ์ แอป (2551).  
เคล็ดลับและมารยาทในการทำงาน. สำนักพิมพ์ภาษาและวัฒนธรรม, กรุงเทพมหานคร

มารยาทคือ การคิดพิจารณาและกระทำสิ่งต่างๆโดยมองจากมุมมองของฝ่ายตรงข้าม แม้จริงๆแล้วคุณอาจจะกระตือรือร้นอยากทำงานมากเพียงใด แต่หากคุณไม่รู้ว่าควรแสดงออกให้เหมาะสมได้อย่างไร คุณจะถูกระเมินจากผู้อื่นด้วยการแสดงออกเท่านั้น หากคุณมีมารยาทในการทำงาน ปัญหาเหล่านี้จะไม่เกิดขึ้น



### บัญญัติ 10 ข้อในการทำงาน

1. **ฝึกฝนความเป็นมนุษย์ให้ไว้ที่เทคนิคสายอาชีพ** การสูบบุหรี่ในห้องทำงานหรือการสนุกสนานทางเพศ ล้วนเป็นปัญหาที่พบในที่ทำงาน ซึ่งจริงๆแล้วปัญหาดังกล่าวเกิดจากการขาดวุฒิภาวะของบุคคลผู้นั้น เราต้องทำตนให้เป็นผู้มีวุฒิภาวะเข้าไว้ เพราะมันคือก้าวแรกของการทำงานอย่างมืออาชีพ
2. **ความต้องการสื่อสารกับผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ** ไม่มีงานใดสำเร็จลงได้โดยไม่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้อื่น ความสามารถในการสื่อสารจึงจำเป็นสำหรับการทำงานทุกประเภท
3. **ความสามารถในการคาดเดาคือความใส่ใจ** เป็นการคิดจากมุมมองของผู้รับบริการ ให้คิดเสมอว่าอีกฝ่ายต้องการสิ่งใด ทำอย่างไรจึงจะมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกัน
4. **เรื่องงานเกี่ยวข้องกับเรื่องส่วนตัว** การแยกเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวออกจากกันไม่ใช่เรื่องง่าย แต่เพื่อให้งานออกมาดีที่สุด ควรทำเรื่องส่วนตัวของเราให้ดีเสียก่อน จะได้ไม่เอาปัญหาส่วนตัวมาปะปนกับงาน
5. **อย่าเริ่มดั้นเพื่อถอยออกจากบ้าน** งานไม่ได้เริ่มเมื่อเราไปถึงที่ทำงานเท่านั้น แต่หากเพื่อนร่วมงานบังเอิญเห็นคุณทำตัวสำมะเลเทเมาอยู่ข้างถนน เขาอาจคิดว่านี่คือตัวตนแท้จริงของคุณ แล้วตัดสินคุณจากเหตุการณ์ครั้งนั้นไปตลอดก็ได้
6. **งานที่ได้รับมอบหมายต้องมาทำ** เป็นการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบนั่นเอง เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ เปรียบเสมือนการแข่งขันกีฬาเป็นทีม ทุกคนมีความสำคัญ ไม่ใช่มีเพียงคนเก่งคนเดียวแล้วทีมจะชนะ
7. **ลองมองจากมุมมองผู้บริหาร** สมมุติว่าคุณคือผู้บริหาร คุณจะทนกับเจ้าหน้าที่ที่คุยโทรศัพท์ส่วนตัวนานๆ หรือนั่งหลับในเวลางานได้หรือไม่ เราควรตระหนักว่าถ้าเราทำงานแบบมีองค์กรสมควรจ่ายเงินเดือนเท่านี้ให้เราหรือไม่
8. **ถ้าไม่มีความอดทนเสียเลย** ก็เป็นแค่สายอาชีพแรก หากเราทำงานโดยไม่กำหนดว่างานนี้ต้องเสร็จภายในวันไหน เราก็จะทำงานสบายใจไปเรื่อยๆ จนสุดท้ายอาจทำให้งานไม่เสร็จ
9. **ทำงานอย่างมืออาชีพ** หากคุณเป็นเจ้าหน้าที่ตัวเล็กๆ สิ่งที่คุณทำก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรเพียงนิดเดียว แต่คุณทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ ก็ถือว่าคุณเป็นมืออาชีพขององค์กรได้แล้ว
10. **สร้างสมสถานการณ์ WIN-WIN เล็กๆน้อยๆ** WIN-WIN คือการที่เราและคู่กรณีได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ต้องทำให้เกิด WIN-WIN ในเรื่องงานเล็กๆน้อยๆ เพราะอาจนำความสัมพันธ์ที่ดีของสองฝ่ายมาเชื่อมโยงกับงานขนาดใหญ่ได้



## กฎ กติกา มารยาท ของคนทำงานมืออาชีพ

1. การแต่งกายที่สร้างความรู้สึกที่ดี เราต้องคำนึงเสมอว่า เราต้องแต่งกายให้สะอาดเรียบร้อย ตัดเสื้อให้สะอาดสะอ้าน หวีผมให้ไม่รุงรัง ไม่ควรมีกลิ้นกายอุ่น สุภาพสตรีไม่แต่งหน้าจัดเกินไป ควรเลือกเสื้อผ้าให้เหมาะสมกับการออกไปทำงาน และอย่าลืมมีของใช้ที่พกพาไว้ตลอดเวลาเพื่อความสะดวก เช่น สมุดโน้ต ปากกา นามบัตร เป็นต้น ในกรณีที่ต้องไปทำงานนอกสถานที่ เช่น ไปประชุม สิ่งที่ต้องทำคือ แต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย เช่น ใส่สูท และเตรียมเครื่องเขียนและเอกสารในการประชุม หากต้องไปประชุมหรืออบรมหลายวัน ควรมอบหมายงานให้เพื่อนร่วมงานให้เรียบร้อยก่อนไป



### 2. การวิสาขาคำพูดที่ควรจดจำ

- หลีกเลี่ยงคำพูดหรือสำนวนที่ขัดหูผู้อาวุโส เช่น “แบบว่า...หนูมีประชุมอำหว่าหน้า หนูรีบสุดๆไปเลย” การพูดสำนวนวัยรุ่นเช่นนี้ทำให้เกิดภาพลักษณ์คนที่ไม่โตเป็นผู้ใหญ่
- หลีกเลี่ยงคำพูดที่กำกวม เช่น “จะมาส่งเอกสารไหมครับ ไม่ได้ก็ไม่เป็นไรครับ” การพูดเช่นนี้อาจทำให้ไม่ได้รับเอกสาร
- หลีกเลี่ยงใช้คำศัพท์เฉพาะหรือทับศัพท์มากเกินไป เช่น การใช้ไทยคำอังกฤษคำ อาจทำให้ผู้ฟังรำคาญได้

3. กฎการเข้าและออกบริษัท เราต้องรู้จักเผื่อเวลาในการเดินทางไปทำงาน เพราะในแต่ละวันอาจเกิดเหตุไม่คาดฝันขึ้น เช่น รถติด เจมมีบ๊อบ เป็นต้น เมื่อมาถึงที่ทำงานก็ช่วยเปิดแอร์ เปิดกระติกน้ำร้อน ถือว่าเป็นการสร้างความสุขในการอยู่ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน หากเราอยากกลับบ้านก่อนเวลา ไม่ควรแอบกลับไ้โดยไม่กล่าวลา ควรบอกกล่าวให้ชัดเจน ในกรณีที่ทำงานไม่เสร็จ แต่ต้องรีบกลับบ้านแล้ว ควรยื่นข้อเสนอก่อนกลับด้วย เช่น “เดี๋ยวพรุ่งนี้ผมจะมาทำแต่เช้าได้ไหมครับ”



### 4. วิธีจัดการกับเอกสาร

- วิธีถ่ายสำเนาเอกสารควรตรวจสอบว่าถ่ายสำเนาเอียงหรือไม่ ตัวหนังสือตกขอบหรือไม่
- การเย็บกระดาษก็ควรเย็บมุมด้านบน ไม่เย็บทับตัวหนังสือ
- การแจกเอกสารสำหรับการประชุมควรวางไว้บนโต๊ะก่อนเริ่มประชุม หากแจกระหว่างการประชุมควรแจกให้ผู้บริหารและผู้เข้าร่วมประชุมจากภายนอกเสียก่อน
- การเก็บเอกสาร ควรเก็บแยกตามประเภทของงาน ใส่ไว้ในแฟ้ม ติดชื่อประเภทไว้ที่สันแฟ้มเพื่อความสะดวกในการค้นหา

5. มารยาทในการรายงาน หากมีผู้รับบริการติดต่อเข้ามา แต่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่ ควรรับเรื่องโดยจดโน้ตไว้ ระบุชื่อผู้ติดต่อ อูระ (โดยสรุป) เวลาที่ติดต่อ และชื่อของตนเองที่เป็นผู้จดโน้ตใบนี้ แล้ววางโน้ตในที่ที่มองเห็นได้ง่าย เช่น คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ผู้นั้น และเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้นั้นมาถึง ควรสอบถามว่าเห็นโน้ตหรือยังเพื่อความแน่ใจในการรายงานอีกครั้งหนึ่ง



#### 6. การส่งแฟกซ์ หลักการทั่วไปคือ

- เขียนชื่อผู้ส่ง ชื่อผู้รับ จำนวนหน้าเอกสาร หมายเลขติดต่อของผู้ส่ง และเนื้อความที่ต้องการสื่อสาร
- มีโอกาสที่คนอื่นจะเห็นแฟกซ์ได้ ดังนั้น ห้ามส่งข้อความ ไม่ควรให้ผู้อื่นรับรู้
- กระดาษที่ใช้เป็นของผู้รับ ดังนั้น ห้ามส่งแฟกซ์จำนวนมากๆ
- ไม่ควรส่งในเวลาหลังเลิกงาน ควรส่งในวันรุ่งขึ้น
- ถ้าได้รับแฟกซ์แล้ว ควรแจ้งให้ผู้ส่งทราบด้วย



7. กฎการพลาซง กษัยกษณ ขาดกษณ อากษณ การมาสายหรือลางานควรแจ้งให้หัวหน้าทราบด้วยตนเอง หากเป็นการลาพักกรอน ไม่ควรลาในช่วงที่มีงานเร่งด่วน ควรพิจารณาตารางงานก่อนลาด้วย ในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นกะทันหัน เช่น รถชน ควรแจ้งทันทีและแจ้งด้วยว่าจะไปถึงภายในกี่โมง อย่างไรก็ตาม คนที่ไม่ยอมขาดงานแม้จะเกิดอะไรขึ้นก็ตาม เช่น มีอาการไอเรื้อรัง ก็ควรดูด้วยว่าสภาพของตนเองนั้นรบกวนเพื่อนร่วมงานหรือไม่ สภาพแบบนี้ควรหยุดพักผ่อนเสียดีกว่า และเมื่อลางานแล้ว ควรมอบหมายงานให้ผู้อื่นทำต่อ ที่สำคัญไม่ควรรบกวนผู้อื่นมากเกินไป และควรบอกรายละเอียดทั้งหมดให้ผู้อื่นทำต่อได้ง่าย



8. การจัดตารางงาน การกำหนดเส้นตาย การกำหนดเส้นตาย ถ้าเรามีกำหนดต้องส่งงานวันไหน เราต้องทำให้เสร็จก่อนกำหนด เพราะเมื่องานเสร็จแล้วต้องเผื่อเวลาให้หัวหน้าตรวจสอบอีก หากเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนหลายคน ยิ่งไม่ควรทำงานให้ล่าช้า คนอื่นจะเดือดร้อนเพราะเรา หากมีปัญหาที่ตัดสินใจไม่ได้ ควรปรึกษาหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานทันที และหากเราไม่สามารถส่งได้ทันเวลาจริงๆ ต้องแจ้งให้อีกฝ่ายทราบทันที หรืออาจขอร้องให้เพื่อนร่วมงานช่วยก็ได้ หากเรามีงานหลายงานในเวลาเดียวกัน เราต้องจัดลำดับและระดับความสำคัญของงาน ดังนี้

- งานที่ถึงกำหนดส่งเร็วที่สุด
- งานที่มีคนรอ หรืองานที่ควรทำโดยคำนึงถึงเวลาของคนอื่น
- งานที่ใช้เวลาไม่มาก
- งานที่ทำด้วยตนเองคนเดียวได้



9. การแก้ไรซังคิลนขาด เมื่อเราทำงานผิดพลาดและถูกต่อว่า ก่อนอื่นให้ยอมรับผิดและกล่าวขอโทษ การแสดงความไม่พอใจหรือโยนความผิดให้คนอื่น ในฐานะคนทำงานถือว่าไม่ถูกต้อง และแม้จะไม่มีใครรู้ว่าเราทำงานพลาดก็ควรบอกหัวหน้า ไม่ควรปกปิดเพราะเรื่องอาจบานปลายในภายหลัง หากผู้ร่วมงานเรถูกหัวหน้าตำหนิ เราไม่ควรขุดคุ้ย ควรให้กำลังใจกัน หากเราเป็นหัวหน้าแล้วผู้ใต้บังคับบัญชาเรถูกต่อว่า เราควรออกรับแทนด้วย เพราะงานนั้นก็ถือเป็นงานที่ออกมาจากส่วนเรา ต้องถือเป็นความผิดพลาดร่วมกัน



10. วิสสังงาน วิสรับคัสสัง สำหรับหัวหน้า วิสสังงานให้เข้าใจง่ายคือ อธิบายวัตถุประสงค์ของงาน แล้วอธิบายรายละเอียดของงานโดยสังเขป ดังนี้ "ต้องการอะไร+ต้องการให้ทำอย่างไร+ต้องการเมื่อไร" จากนั้นให้ตรวจสอบเป็นระยะๆ ว่าดำเนินการไปอย่างไรบ้างแล้วสำหรับผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อหัวหน้าสั่งงาน เราควรมีสมุดโน้ตสำหรับจดทุกครั้ง ขานรับ "คะ/ครับ" เป็นระยะ เพื่อแสดงให้เห็นว่าตั้งใจฟัง และถามเมื่อมีข้อสงสัย

11. การรายงาน การขอคำปรึกษา หัวใจของการทำงาน คือ

- เมื่อมีเรื่องที่ไม่เข้าใจ ให้ถามหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานทันที
- เมื่อมีบุคคลภายนอกองค์กรติดต่อเข้ามา ให้รายงานหัวหน้าทันที
- เมื่องานเกิดปัญหา ให้ปรึกษาหัวหน้าทันที
- หากต้องการปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับหัวหน้า ควรปรึกษากันนอกเวลางาน
- ในการปรึกษาปัญหากับหัวหน้า ควรปรึกษาหัวหน้าสายตรงของเราก่อน ไม่ควรไปปรึกษาหัวหน้าส่วนอื่น หรือหัวหน้าในระดับสูงขึ้นไป โดยหัวหน้าสายตรงของเราไม่รู้ จะได้เป็นการป้องกันปัญหาความขัดแย้งในการทำงานภายหลังได้ด้วย ในกรณีที่หัวหน้าสายตรงของเราไม่ต้องการเป็นการข้ามหน้าข้ามตา
- หากต้องการปรึกษาปัญหาส่วนตัว ควรหลีกเลี่ยงสถานที่ที่ผู้อื่นอาจได้ยิน หากต้องการแจ้งข่าวงานแต่งงาน ตามปกติคือควรเชิญหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานที่สนิท และหากเปลี่ยนนามสกุลและที่อยู่หลังการแต่งงาน ควรแจ้งให้ที่ทำงานทราบ ในกรณีที่ตั้งครรภ์ ควรแจ้งหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานทราบ เพราะช่วงตั้งครรภ์เป็นช่วงที่อารมณ์แปรปรวนและมีอาการแพ้ท้อง และต้องแจ้งกำหนดการคลอดให้หัวหน้าทราบ เพื่อจะได้มอบหมายงานให้ผู้อื่นทำแทนในช่วงขาดคลอด



12. การปฏิบัติตัวต่อหัวหน้าและรุ่นพี่ ถ้าเริ่มสนทนากับหัวหน้าที่ไม่คุ้นเคยและรู้สึกลำบากใจ ควรเริ่มคุยด้วยเรื่องทั่วไปเพื่อความสัมพันธ์อันดีต่อไป หากหัวหน้ามีอายุน้อยกว่าเรา เราควรให้ความเคารพเช่นเดียวกับหัวหน้าที่อายุมากกว่า เนื่องจากองค์กรไม่ได้แบ่งงานด้วยความอาวุโส แต่แบ่งด้วยหน้าที่ความรับผิดชอบ หากเรามีความเห็นขัดแย้งกับหัวหน้า ควรแสดงความเห็นด้วยความสุภาพ ในกรณีที่หัวหน้าไม่สอนงานเรา เราควรลงมือทำด้วยตนเองดูก่อนและสอบถามเมื่อไม่เข้าใจ สำหรับใครที่มีหัวหน้าเป็นเพศตรงข้าม ควรหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเรื่องซุบซิบในหน่วยงาน เช่น การไปทานอาหารในโรงแรมสองต่อสอง



13. การปฏิบัติตัวต่อลูกน้องและรุ่นน้อง หากหัวหน้ามีลูกน้องเป็นเด็กที่เรียนจบใหม่ อายุห่างจากเราถึงยี่สิบสามสิบปี การเริ่มต้นเข้าไปสนทนาก็จะช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดของลูกน้องได้ เพราะเป็นธรรมดาที่ลูกน้องย่อมไม่กล้าเริ่มสนทนาก่อน หากเมื่อทำงานแล้วพบข้อผิดพลาดจากการทำงานของลูกน้อง ไม่ควรตำหนิในที่สาธารณะ หรือตำหนิด้วยอารมณ์ฉุนเฉียว เพราะจะทำให้สถานการณ์แย่ลง และหลังจากตำหนิไปแล้ว ไม่ควรตำหนิซ้ำซากในเรื่องเดิมๆ หากลูกน้องนำข้อตำหนิเราไปปรับปรุง ควรกล่าวชมเชย เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน



14. กฎของการลาออก การย้ายงาน ก่อนจะยื่นหนังสือลาออก ควรปรึกษาหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานดูก่อนว่ามีสาเหตุอะไรที่ต้องลาออก เพื่อเป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ หากต้องการลาออกจริงๆ ก่อนลาออกต้องจัดการสิ่งของบนโต๊ะให้เรียบร้อย ไม่ทิ้งสิ่งที่ไม่ต้องการแล้วไว้บนโต๊ะ วัสดุครุภัณฑ์ของที่ทำงานก็ไม่ควรนำกลับบ้าน และควรมอบหมายงานให้ชัดเจนก่อนไป ทำรายชื่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานเรา คนที่มาทำแทนจะได้สานงานต่อไป

15. การรับมือกับข้อร้องเรียนและการขอโทษผู้รับบริการ หากผู้รับบริการโทรศัพท์มาต่อว่า ควรทิ้งช่วงให้ทั้งคู่อารมณ์เย็นลง ด้วยการวางสายก่อนเพื่อขอติดต่อกลับ ทั้งนี้ เราจะมีเวลาหาข้อมูลมาอธิบายผู้รับบริการด้วย หากเป็นเรื่องที่เราทำผิดจริง ควรขอโทษอีกฝ่ายอย่างจริงใจ และจัดการปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างทันที่ หากไม่ใช่เรื่องที่เราเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง ให้สอบถามรายละเอียดและรายงานผู้รับผิดชอบเรื่องนั้นให้ติดต่อกลับผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการมาต่อว่าถึงหน่วยงาน ควรบริหารจัดการปัญหาให้ผู้รับบริการทันที อย่าลืมหาเครื่องเค็มมาบริการเพื่อคลายอารมณ์เฉยๆของอีกฝ่าย ถ้าไม่สามารถรับมือได้ด้วยตนเอง ให้ติดต่อหัวหน้าทันที สิ่งสำคัญคือ หลังจากแก้ปัญหาได้แล้ว ควรนำมาเป็นบทเรียน ไม่ให้ความผิดพลาดเช่นนี้เกิดขึ้นอีก



16. การจัดงานเลี้ยงขององค์กร สำหรับฝ่ายที่เป็นเจ้าภาพการจัดงาน ควรวางแผนว่าจะทำอย่างไรให้งานออกมาสนุกสนานตรงกับธีมของงาน หากมีหน้าที่ต้องต้อนรับแขก ให้รีบประทานอาหารให้เสร็จก่อนงานเริ่ม ไม่ควรรับประทานอาหารไปปรับแขกไป ที่สำคัญไม่ควรดื่มแอลกอฮอล์ เพราะถึงแม้เป็นงานเลี้ยง แต่หน้าที่ของเราคือเป็นเจ้าภาพการจัดงาน ไม่ใช่แขกผู้มาร่วมงาน สำหรับผู้มาร่วมงาน ควรแต่งกายให้เหมาะสมกับงาน หากเป็นการเลี้ยงบุฟเฟต์ ไม่ควรตักอาหารจนล้นจานหรือตักแล้วตักอีก เพราะจะทำให้ทานไม่หมด ที่สำคัญการจัดงานเลี้ยงคือการสร้างสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรอย่างหนึ่ง ควรเข้าไปทักทายพบปะบุคคลที่ไม่ได้เจอกันมานาน หรือทักทายคนที่เราไม่เคยคุยด้วย เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรต่อไป



#### 17. การสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน

- การไปท่องเที่ยวเกี่ยวกับหน่วยงาน ควรตรงต่อเวลาและทำกิจกรรมร่วมกับหมู่คณะอย่างเต็มที่ ที่สำคัญไม่ควรบอกยกเลิกเมื่อถึงวันจริง เนื่องจากอาจทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการยกเลิก และแม้จะเป็นการท่องเที่ยว ก็ควรรักษามารยาท เพราะถึงอย่างไรก็เป็นการไปท่องเที่ยวเกี่ยวกับคนในหน่วยงาน
- การเลือกร้านอาหารเพื่อสังสรรค์ ควรคำนึงให้รอบด้าน เช่น ที่ตั้ง จำนวนคน เวลาการเดินทาง ฯลฯ เพื่อไม่ให้มีคนลำบากใจที่จะไปสังสรรค์กับเรา
- การร้องคาราโอเกะ อย่าร้องต่อเนื่องอยู่คนเดียว แม้คนอื่นจะชักชวนให้คุณร้องก็ตาม ควรแบ่งให้ผู้อื่นได้ร้องบ้าง นอกจากนี้ ควรเลือกเพลงที่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย ทุกคนจะได้ร่วมร้องด้วยกันได้ ที่สำคัญ หากผู้อื่นร้องเพลงอยู่ ไม่ควรแย่งไมค์ แม้เราจะชอบเพลงนั้นก็ตาม เพราะเป็นการเสียมารยาทมาก



18. การเยี่ยมไข้ผู้เกษียณวัยในเรือนจำ หากเพื่อนร่วมงานมีอาการป่วย ควรโทรศัพท์ไปสอบถามอาการและให้กำลังใจ หากป่วยหนัก ควรไปเยี่ยมและมีของสำหรับเยี่ยมไข้ให้ผู้ป่วยด้วย เช่น อาหาร หนังสือ ซอดอกไม้ เป็นต้น กรณีลาคลอด ควรขอให้ฝ่ายพักรักษาอาการคลอดบุตรเสียก่อน แล้วค่อยไปเยี่ยม



19. ความรักในที่ทำงาน หากเกิดความรักในที่ทำงาน สิ่งที่ต้องระวังคือ ไม่นำความรู้สึกส่วนตัวมาปะปนกับงาน ไม่แสดงออกประเจิดประเจ้อ และควรปฏิบัติต่อคนรักเหมือนเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ เพื่อจะได้ไม่เกิดข้อครหา การหึงหวงทะเลาะวิวาทในที่ทำงานเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสม ที่สำคัญการเปลี่ยนคู่ครองบ่อยๆในที่ทำงานจะทำให้ภาพลักษณ์ของเราดูแย่ และหากเราเลิกกับแฟนเก่าไปโดยโกรธแค้นกัน จะสร้างความลำบากใจให้เพื่อนร่วมงานคนอื่นในการไปติดต่อประสานงานกับแฟนเก่าเราด้วย



20. การหลีกเลี่ยงปัญหา เพื่อเข้าไปหวั่นไหวกับปัญหา เมื่อไม่กินเส้นกับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ไม่ควรแสดงความไม่พอใจออกมา การไม่สร้างศัตรูถือเป็นเทคนิคการทำงานให้มีความสุข และหลีกเลี่ยงการทะเลาะวิวาทในหน่วยงาน แม้เราจะคิดว่าเราไม่ผิด แต่ทั้งสองฝ่ายจะดูแย่ในสายตาที่ทำงานทันทีที่ทะเลาะกัน อย่างไรก็ตาม การโต้แย้งกันโดยเหตุผลเพื่อให้งานสำเร็จเป็นสิ่งที่ดี แต่ไม่ควรนำมาเป็นอารมณ์หรือโกรธเคืองฝ่ายที่เห็นต่างจากตน นอกจากนี้ หากเกิดปัญหาหลักๆในหน่วยงานขึ้น ควรปรึกษาหัวหน้าทันที ไม่ควรใส่ความอีกฝ่ายหากไม่มีหลักฐาน และไม่ควรรวบรวมคำไว้อวดตัวเองทำงาน และหากเรามีปัญหาเรื่องเงิน ไม่ควรขอยืมเงินเพื่อนร่วมงาน เพราะหากคืนเงินไม่ทัน อาจทำให้ผิดใจกันได้

