



คู่มือการปฏิบัติงาน การสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศูนย์ผู้มีอุปการคุณ ฝ่ายบริหาร
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการสร้างสัมพันธ์ภาพต่อผู้มีอุปการคุณ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงานสร้างสัมพันธ์ภาพต่อผู้มีอุปการคุณ หรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาแนวความคิดความเข้าใจในการแสดงถึง ความเคารพ ความห่วงใย ความผูกพันทางใจ เช่น การมอบดอกไม้ หรือของที่ระลึก เพื่อแสดงความยินดี หรือ เข้าเยี่ยม ให้กำลังใจต่อผู้มีอุปการคุณ โดยคณะแพทยศาสตร์ ทั้งต่อผู้มาเยือนที่มาจากองค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพ สำหรับกระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายใน ของศูนย์ผู้มีอุปการคุณ ซึ่งแนวทางดังกล่าวสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามแนวทางการพัฒนางานบริการของ ฝ่ายบริหารต่อไปในอนาคต

ศูนย์ผู้มีอุปการคุณ ฝ่ายบริหาร

กันยายน ๒๕๕๗

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๔
- ชื่อหน่วยงาน	๔
- ที่ตั้ง	๔
- ประวัติความเป็นมาโดยย่อ	๔
- พันธกิจของหน่วยงาน	๕
- โครงสร้างการบริหารหน่วยงาน	๖
- อธิบายลักษณะงาน	๗
- ความเป็นมาของการจัดทำคู่มือปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพ ต่อผู้มีอุปการคุณ	๙
- วัตถุประสงค์	๑๐
- ขอบเขต	๑๐
- คำจำกัดความ๑๐	
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑๑
บทที่ ๒ การปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ	๑๒
- ลักษณะการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ	๑๓
- ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ	๑๓
- ทักษะในการสื่อสารความเข้าใจ	๑๔
- ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ	๑๗
- หัวข้อประเมินปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ	๑๘
บรรณานุกรม	๒๐

บทที่ ๑

บทนำ

ชื่อหน่วยงาน

ศูนย์ผู้มีอุปการคุณ ฝ่ายบริหาร คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชื่อเดิม หน่วยส่งเสริมและประสานสัมพันธ์ผู้มีอุปการคุณ

ที่ตั้ง

อาคารเรนาโต้ ชั้น ๑ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

ประวัติความเป็นมาโดยย่อ

ศูนย์ผู้มีอุปการคุณ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๔ ตามประกาศคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ณ วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๔ จัดตั้งขึ้นเพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ผู้มีอุปการคุณต่อคณะแพทยศาสตร์ ทั้งด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีสายงานบริหารและขั้นตอนของงานขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระดับต้น และขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายบริหาร และ คณบดี คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามลำดับชั้นบังคับบัญชา และการประเมินผลงาน ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วยรองคณบดี และผู้ช่วยคณบดี ตามประกาศแต่งตั้งของคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีภารกิจเมื่อเริ่มก่อตั้งหน่วยงาน ดังนี้

- ๑ ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงาน กับผู้บริจาค ผู้สนับสนุนเงินทุนหรือผู้มีอุปการคุณ กับคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในทุกรูปแบบ
- ๒ จัดทำระบบฐานข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เกี่ยวกับผู้สนับสนุนเงินทุน ผู้บริจาคหรือผู้มีอุปการคุณ ของคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อการนำไปใช้ประกอบการบริหารจัดการอย่างครบวงจร
- ๓ ริเริ่มและดำเนินโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ และเอกชน ในการสร้างความสัมพันธ์อันดี อันจะมาซึ่งการรักษาผลประโยชน์ทางด้านเงินทุนสนับสนุนจากภายนอก รวมถึงเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี อย่างรอบด้าน ให้แก่คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ๔ ร่วมมือ ส่งเสริม และประสานงานกับหน่วยงานการกุศลอื่นๆ เพื่อดำเนินการด้านเงินทุนสนับสนุน ให้แก่ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ๕ เป็นศูนย์กลางข้อมูลทางด้านผู้สนับสนุนเงินทุนผู้บริจาค หรือผู้มีอุปการคุณ ของคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ๖ ศึกษา ติดตาม และพัฒนาแนวทางการรณรงค์ อันจะนำมาซึ่งจำนวนผู้สนับสนุนเงินทุน ผู้บริจาคหรือผู้มีอุปการคุณ อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ
- ๗ รายงานผลการปฏิบัติงาน อันเกี่ยวเนื่องกับ การจัดการด้านผู้สนับสนุนเงินทุนผู้บริจาค หรือผู้มีอุปการคุณ ต่อคณะกรรมการบริหารคณะแพทยศาสตร์ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการบริหารงานของคณะแพทยศาสตร์ อย่างถูกต้องรวดเร็ว เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ
- ๘ ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะผู้บริหาร คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย

พันธกิจของหน่วยงาน

เป็นหน่วยงาน ที่ประสานงานการจัดการรายได้ ที่มีความรับผิดชอบ มีประสิทธิภาพ และมีความรอบรู้ โดยวิธีการทันสมัย ก้าวหน้า เพื่อเสริมงบประมาณของคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับใช้จ่ายในพันธกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการ วิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ เพื่อเป็นคุณประโยชน์ต่อสังคม ด้วยจิตศรัทธา ของผู้บริจาค ผู้สนับสนุน และมีอุปการคุณ อย่างมีคุณธรรม จริยธรรมแห่งวิชาชีพ

โครงสร้างการบริหารหน่วยงาน

โครงสร้างหน่วยงาน



รองรศ.นพ.เกรียงศักดิ์ ประสพสันติ
รองคณบดีฝ่ายบริหาร



นางดาริตน์ ธรรมมายนต์
ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

ศูนย์ผู้มีอุปการคุณ



(อัตรารว่าง)
เจ้าหน้าที่ศูนย์ผู้มีอุปการคุณ



นายสารทฤษฎ์ ศรีเมือง
เจ้าหน้าที่สำนักงาน (P๗)

อธิบายลักษณะงาน (Job Description)

ชื่อตำแหน่งงาน	เจ้าหน้าที่สำนักงาน P๗
สถานภาพของงาน	ระดับปฏิบัติงาน
วัน เดือน ปี ที่จัดทำ	มีนาคม ๒๕๕๗
สายการปกครองบังคับบัญชา	ขึ้นตรงต่อ : ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

สาระสำคัญของงานโดยสรุป

ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับ ควบคุมของผู้ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เพื่อปฏิบัติหน้าที่ ใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง เช่น งานปฏิคม ต้อนรับ ดูแลผู้มีอุปการคุณ ศิษย์เก่า งานสร้าง สัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาแนวความคิดความเข้าใจ ในการแสดงถึง ความเคารพ ความห่วงใย ความผูกพันทางใจ การมอบดอกไม้ หรือของที่ระลึก เพื่อแสดงความยินดี หรือ เข้าเยี่ยม ต้อนรับดูแลให้กำลังใจต่อผู้มีอุปการคุณ ศิษย์เก่า งานธุรการ ประจำสำนักงาน งานจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหา ว่าจ้าง ตรวจสอบ เก็บรักษา วัสดุ ครุภัณฑ์ งานศึกษา ค้นคว้าข้อมูล แนวทาง วิวัฒนาการ รายละเอียดเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน รวมทั้งการพัฒนา ศักยภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การเข้าร่วมประชุม เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ อบรม สัมมนา ทางวิชาการ และทางสายสนับสนุนวิชาการ สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการ ทางวิชาการ รวมทั้ง การให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุง แก้ไข ตอบปัญหา และชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่

ความรับผิดชอบ และหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ

๑. ดำเนินการด้านเอกสารเกี่ยวกับงานธุรการ เช่น จัดพิมพ์บันทึกข้อความ ที่ต้องปฏิบัติ จดหมาย ทะเบียน หนังสือ รับ - ส่ง ของหน่วยงาน
๒. ดำเนินการด้านเอกสารในการจัดซื้อ จัดหา ว่าจ้าง ตรวจสอบวัสดุครุภัณฑ์ ที่ใช้เงิน งบประมาณ ของหน่วยงาน
๓. จัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ทุกประเภท ของหน่วยงานทุกประเภท รวมทั้งจัดทำทะเบียนข้อมูล ผู้มีอุปการคุณ
๔. ปฏิบัติงานสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ หรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่แสดงถึง ความ เคารพ ความห่วงใย ความผูกพันทางใจ อาทิ การมอบดอกไม้ หรือของที่ระลึก เพื่อ แสดงความยินดี หรือ เข้าเยี่ยม ให้กำลังใจต่อผู้มีอุปการคุณ และงานอื่นๆ ที่มีลักษณะ คล้ายคลึงกัน
๕. ให้บริการรับปรึกษาหารือเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ งานเกี่ยวกับ ผู้มีอุปการคุณ และงานเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง
๖. รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการฝ่ายบริหาร ในส่วนงานที่ได้รับ มอบหมาย หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
๗. จัดทำฐานข้อมูล ผู้บริจาคเงินให้คณะแพทยศาสตร์ ด้วยระบบสารสนเทศ

๘. ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานส่วนกลางของคณะ เช่น การร่วมเป็นคณะกรรมการงานประชุมวิชาการ การเป็นคณะทำงานการจัดกิจกรรมพิเศษ ในวาระโอกาสพิเศษต่างๆ ทั้งในระดับคณะ ภาควิชา และหน่วยงานสนับสนุน
๙. ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

มาตรฐานในการปฏิบัติงาน

มาตรฐานด้านพฤติกรรม

๑. มาทำงานตรงเวลา สม่่าเสมอ
๒. มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำสนใจ กระตือรือร้น และให้ความร่วมมือในการทำงาน
๓. ปฏิบัติงานถูกต้อง รวดเร็ว เสร็จตามเวลาที่กำหนด
๔. มีเหตุผล รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบพัฒนาศักยภาพตนเองอย่างต่อเนื่อง

มาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์

๑. เอกสารเกี่ยวกับงานธุรการ เช่น จัดพิมพ์บันทึกข้อความ จดหมาย ทะเบียนหนังสือรับ – ส่ง ของหน่วยงานมีความถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติ
๒. เอกสารในการจัดซื้อ จัดหา ว่าจ้าง ตรวจรับ วัสดุครุภัณฑ์ ที่ใช้เงินงบประมาณ ของหน่วยงาน ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติ
๓. มีทะเบียนครุภัณฑ์ทุกประเภท ของหน่วยงาน รวมทั้งมีทะเบียนข้อมูลผู้มีอุปการคุณ ที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบันรองรับความต้องการของผู้บังคับบัญชาในการเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ วางแผน บริหารจัดการได้
๔. ผู้ใช้บริการ การปฏิบัติการสร้างสัมพันธ์ภาพต่อผู้มีอุปการคุณ และงานอื่นๆ ที่มีลักษณะ คล้ายคลึงกัน มีความพึงพอใจใน ไม่น้อยกว่า “ระดับมาก”
๕. ใช้บริการรับการปรึกษาหารือ เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธ์ภาพต่อผู้มีอุปการคุณ งานเกี่ยวกับผู้มีอุปการคุณ และงานเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจใน ไม่น้อยกว่า “ระดับมาก”
๖. มีรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการฝ่ายบริหาร ในส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
๗. มีรายงานการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานส่วนกลางของคณะ เช่น การร่วมเป็นคณะกรรมการงานประชุมวิชาการ การเป็นคณะทำงานการจัดกิจกรรมพิเศษ ในวาระโอกาสพิเศษต่างๆ ทั้งในระดับคณะ ภาควิชา และหน่วยงานสนับสนุน

๑ ความเป็นมาของการจัดทำคู่มือปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ

สืบเนื่องจากการสัมมนาบุคลากรฝ่ายบริหาร ตามแผนงานของฝ่ายบริหาร คณะแพทยศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๕๗ มีนโยบาย การพัฒนา และปรับปรุงงานฝ่ายบริหาร ๔ ด้าน คือ

- (๑) งานบริการอิเล็กทรอนิกส์
- (๒) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- (๓) การจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
- (๔) การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Manual : Standard Operation Procedure)

เพื่อให้ส่วนงานต่างๆ ของฝ่ายบริหารได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบในส่วนของการปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ หรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาแนวความคิดความเข้าใจ เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์กร กับผู้มีอุปการคุณ จึงเป็น ฤกษ์แจสำคัญที่จะนำบุคคลไปสู่การพัฒนาเอกลักษณ์ขององค์กร รู้สึกมีความหมาย มีคุณค่า และพัฒนาองค์กรให้ไปถึงศักยภาพสูงสุดได้ มีผู้ปฏิบัติอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนต่างๆ อันละเอียดอ่อน อันจะนำมาซึ่งการสร้างภาพลักษณ์ และความรู้สึกอันดี ต่อคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งลักษณะการปฏิบัติงานในลักษณะดังกล่าว ยังเป็นการปฏิบัติงานตามวาระและโอกาสที่ไม่ชัดเจน และยังไม่เกิดการรับรู้ในวงกว้างระดับภาควิชาและหน่วยงานย่อยต่างๆ บางส่วน ทั้งนี้มีสาเหตุมาจาก คณะแพทยศาสตร์ ได้ประกาศจัดตั้งหน่วย “ส่งเสริมและประสานสัมพันธ์ผู้มีอุปการคุณ” ขึ้นเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๔ เพื่อรองรับภารกิจการปฏิบัติงานดังกล่าว ให้เป็นรูปธรรม

การปฏิบัติงานสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ หรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาแนวความคิดความเข้าใจในการแสดงถึง ความเคารพ ความห่วงใย ความผูกพันทางใจ การมอบดอกไม้ หรือของที่ระลึก เพื่อแสดงความยินดี หรือ เข้าเยี่ยม ให้กำลังใจต่อผู้มีอุปการคุณ เป็นงานในส่วนแรกที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์กร กับผู้มีอุปการคุณ โดยต้องใช้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เข้าใจบทบาท หน้าที่ อันสำคัญยิ่งให้ปรากฏเด่นชัด ให้เป็นที่ประทับใจ

การจัดทำคู่มือปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ หรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาแนวความคิดความเข้าใจในการแสดงถึง ความเคารพ ความห่วงใย ความผูกพันทางใจ เพื่อแสดงความยินดี หรือ เข้าเยี่ยม ให้กำลังใจต่อผู้มีอุปการคุณ จะช่วยให้มีแนวทางการปฏิบัติงานไว้ เป็นข้อมูลทางการบริหารเกี่ยวกับต้นทุนผลผลิตของหน่วยงาน นอกจากนั้นยังช่วยในการตรวจสอบภายใน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานและช่วยสนับสนุนให้มีการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง โดยใช้วิธีการที่เป็นระบบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ในอันที่จะช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับฝ่ายบริหาร และเป็นแนวทางให้การพัฒนางานอย่างเป็นระบบ ต่อไป

๒ วัตถุประสงค์

- (๑) เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ ของคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- (๒) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณของคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้เป็นแนวทางเดียวกัน
- (๓) เพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และเผยแพร่ให้กับบุคคลสนใจเป็นระบบ ต่อไป

๓ ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนี้ ครอบคลุมตั้งแต่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

๔ คำจำกัดความ

สัมพันธภาพ (Relationship) หมายถึง กระบวนการนำสัมพันธภาพที่บุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป ทำความรู้จักกัน ติดต่อกัน สร้างความคุ้นเคยสนิทสนมกัน บุคคลที่สัมพันธภาพกัน จะได้รับผลกระทบจากกันและกัน แก่ผู้มีอุปการคุณในส่วนของฝ่ายบริหารจัดการคณะแพทยศาสตร์ อันประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร ฝ่ายนโยบายและแผน ฝ่ายวิจัย ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายกิจการนิสิต ฝ่ายบัณฑิตศึกษา ฝ่ายวิชาชีพ ซึ่งผู้มาติดต่อประสานงานนั้น อาจมาในลักษณะของ การมาศึกษาดูงาน มาเยี่ยมชม ทำความร่วมมือทางวิชาการ หรืออื่นๆ ในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ หมายถึง ผู้ได้รับการมอบหมาย หรือผู้ที่ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการแสดงถึง ความเคารพ ความหวังใจ ความผูกพันทางใจ เช่น การมอบดอกไม้ หรือของที่ระลึก เพื่อแสดงความยินดี หรือ เข้าเยี่ยม ให้กำลังใจต่อผู้มีอุปการคุณ หรือได้รับการขอความอนุเคราะห์ ให้ช่วยงานสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณแล้วแต่กรณี

แผนการปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ หมายถึง แผนการปฏิบัติงานตามที่หน่วยส่งเสริมและประสานสัมพันธ์ผู้มีอุปการคุณ ได้จัดทำไว้ล่วงหน้า ด้วยวัตถุประสงค์ ขอบเขต วิธีการใด และทรัพยากรที่ใช้ที่จะทำให้การปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณบรรลุผลสำเร็จ

แนวทางการปฏิบัติงานสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ หมายถึง การกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้การสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้ 10

๕ หน้าที่ความรับผิดชอบ

(๑) หัวหน้าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ มีหน้าที่วางแผน กำกับ ดูแล และร่วมปฏิบัติงานสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ ให้เป็นไปตามแผน

(๒) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ มีหน้าที่ ปฏิบัติงานสร้างสัมพันธภาพ หรือผู้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการแสดงถึง ความเคารพ ความห่วงใย ความผูกพันทางใจ เช่น การมอบดอกไม้ หรือของที่ระลึก เพื่อแสดงความยินดี หรือ เข้าเยี่ยม ให้กำลังใจต่อผู้มีอุปการคุณ

บทที่ ๒

การปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ

การสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ เป็นสิ่งจำเป็นในการมีชีวิตอยู่ของมนุษย์ เพื่อพัฒนาแนวความคิดความเข้าใจในการแสดงถึง ความเคารพ ความห่วงใย ความผูกพันทางใจ การมอบดอกไม้ หรือของที่ระลึก เพื่อแสดงความยินดี หรือ เข้าเยี่ยม ให้กำลังใจต่อผู้มีอุปการคุณ เป็นงานในส่วนแรกที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์กร กับผู้มีอุปการคุณ โดยต้องใช้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เข้าใจบทบาท หน้าที่ อันสำคัญยิ่งให้ปรากฏเด่นชัด ให้เป็นที่ประทับใจเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร ในแต่ละคนถูกหล่อหลอมจากประสบการณ์ให้มีความคิด ความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยม ที่แตกต่างกัน ดังนั้นการเชื่อม ความสัมพันธ์ระหว่างคน 2 คน จึงต้องอาศัยความเข้าใจถึงปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อสัมพันธภาพที่มีระหว่างกัน เพื่อให้ทั้งสองฝ่าย ได้ประสบความสำเร็จในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน สำหรับการสร้างสัมพันธภาพ ภาษาอังกฤษใช้คำว่า (Relationship) คือ ผู้มีหน้าที่ สร้างสัมพันธภาพที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ทำความรู้จักกัน ติดต่อสัมพันธ์สร้างความคุ้นเคยสนิทสนมกัน บุคคลที่สัมพันธ์ภาพกันจะได้รับผลกระทบจากกันและกัน

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันการศึกษาแพทย์ ที่มีพันธกิจในการผลิตบัณฑิตและแพทย์เฉพาะทางที่มีคุณภาพ ก่อปรด้วยคุณธรรม สร้างงานวิจัยที่มีคุณค่า ให้บริการทางการแพทย์และวิชาการเพื่อขึ้นำสังคม เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการของชาติ และนานาชาติ ประชาคมมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความภูมิใจในสถาบัน ซึ่งการดำเนินงานตามพันธกิจดังกล่าว จำเป็นอย่างที่จะต้องให้ความสำคัญกับงาน ปฏิคม ที่จะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติพันธกิจ ทุกๆ ด้าน ซึ่งลักษณะการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ เป็นลักษณะงานต้อนรับที่ดี กล่าวคือ ยิ้มทักทายแสดงความรู้สึกที่ดีและจริงใจ แสดงความสนใจ และให้ความสำคัญ กระตือรือร้นในการรับฟัง และตอบข้อซักถาม มีอัธยาศัย ไม่ตรีอบอุ้ม ตลอดจนปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม

ทั้งนี้ โดยพิจารณาถึงความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้บริการเป็นหลัก และเทียบกับความรู้สึก หรือความต้องการของเราเองด้วย ซึ่งตัวเราก็กังต้องการ “ความรู้สึกยินดีต้อนรับ” (Welcome) ด้วยไมตรีจิตต้องการให้มีคนสนใจ เห็นความสำคัญ ได้รับเกียรติจากคนอื่นฯ เช่นเดียวกัน เพราะฉะนั้นลักษณะ การต้อนรับที่ดีที่ง่ายที่สุด คือให้รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรานั่นเอง

ลักษณะการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ

๑ เป็นงานที่ต้องยอมรับและให้เกียรติ หมายถึง การยอมรับลักษณะส่วนตัวหรือลักษณะเฉพาะของบุคคลตามที่เขาเป็น ให้เกียรติและเคารพ ในคุณค่าของบุคคล มีความเป็นมิตรและความอบอุ่นใจแก่ผู้อื่น

๒ ทำหน้าที่ให้ข้อมูลในการเข้าใจสาระและความรู้สึก หมายถึง การเข้าใจในเนื้อหาสาระของสิ่งที่สื่อสารระหว่างกัน และเข้าใจใน ความรู้สึกของผู้อื่นเสมือนเรา เป็นตัวเขา ซึ่งในสัมพันธภาพที่ขาดความเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน สัมพันธภาพนั้น ไม่สามารถดำเนินไป ถึงขั้นที่ลึกซึ้งได้

๓ การจริงใจ หมายถึง การไม่เสแสร้งในการแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และทัศนคติของตนเอง

การสร้างสัมพันธภาพที่ดี อาจเป็นไปได้ใน ๓ รูปแบบ คือ

- ๑ การรอคอยให้ผู้อื่นก้าวเข้ามาผูกมิตรด้วย
- ๒ ขอให้ใครสักคนเป็นเพื่อนด้วย ซึ่งเรามักจะรู้สึกเสี่ยงต่อการถูกปฏิเสธ
- ๓ เป็นรูปแบบในการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ด้วยการให้มิตรภาพแก่ผู้อื่น ซึ่งความสัมพันธ์ของบุคคลในระยะยาว การสร้างสัมพันธภาพรูปแบบนี้ ให้ผลที่แน่นอนที่สุด

ทักษะในสร้างสัมพันธภาพ

- ๑ การเปิดเผยตนเอง (Self Disclosure)

การเปิดเผยตนเอง หมายถึง การเปิดเผยให้ผู้อื่นรู้ถึงความรู้สึก หรือปฏิกิริยาที่ตนเองมีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน การเปิดเผยตนเอง ไม่ได้หมายถึง การบอกถึงประวัติหรือเรื่องราวในอดีตของตนเอง แต่เรื่องราวในอดีตก็อาจจะช่วยให้บุคคลอื่นเข้าใจ สาเหตุหรือที่มาของความรู้สึกที่เรามีต่อเหตุการณ์นั้นๆ

ประโยชน์ของการเปิดเผยตนเอง

- (๑) ทำให้ผู้อื่นรู้จักเรามากขึ้น เพิ่มโอกาสที่ผู้อื่นจะชอบและเกิดความคุ้นเคยสนิทสนมมากขึ้น
- (๒) ทำให้สามารถทำกิจกรรมที่เป็นเป้าหมายร่วมกัน สนใจร่วมกัน
- (๓) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการรับรู้ของตนเองกับผู้อื่น
- (๔) ช่วยในการจัดการกับความเครียดและความทุกข์
- (๕) การเล่าหรือบอกความไม่สบายใจของตนเองกับผู้อื่น จะช่วยให้เจ้าตัวมองเห็นปัญหาของตนเองชัดเจนนอกจากนี้ ความหวังใจ ปลอดภัย ช่วยหาทางออกของเพื่อนจะเป็นกำลังใจ ความอบอุ่นใจ ทำให้สัมพันธภาพของบุคคลทั้งสองเพิ่มความสนิทสนม และลึกซึ้งยิ่งขึ้น

ความเหมาะสมของการเปิดเผยตนเอง

การเปิดเผยตนเองมากเกินไปหรือน้อยเกินไป มีผลทำให้สูญเสียสัมพันธภาพไปได้เช่นกัน การเปิดเผยตนเองที่มีผล ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี และยั่งยืนนั้น ต้องมีความเหมาะสมของการเปิดเผย

๒ ความไว้วางใจ (Trust) และความน่าไว้วางใจ (Trustworthy)

ความไว้วางใจ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กร วิกฤตการณ์สำคัญที่สุดที่เกิดขึ้นในสัมพันธภาพ คือ ความไม่สามารถในการไว้วางใจซึ่งกันและกัน ระดับความไว้วางใจเป็น สิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับ การกระทำของ บุคคลทั้งสองฝ่าย และเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ยาก แต่ทำลายได้ง่าย ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีระดับ ที่เหมาะสมตามโอกาสและสถานการณ์ การไม่ไว้วางใจเลย และไว้วางใจในทุกโอกาส เป็นการไว้วางใจที่ไม่เหมาะสมความไว้วางใจเกิดขึ้น เมื่อบุคคลเต็มใจที่จะเสี่ยงต่อผลที่จะเกิดขึ้นจากการเปิดเผยตนเองเกี่ยวกับ ความคิด ความรู้สึก ทศนคติ และปฏิกิริยาที่เขามีต่อเหตุการณ์ต่างๆ

ความน่าไว้วางใจ จะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคล ทำให้ผู้อื่นมั่นใจว่าเขาได้รับประโยชน์จากการเสี่ยงเปิดเผยตนเอง บุคคลที่จะได้รับความไว้วางใจ คือ บุคคลที่แสดงออกถึง การยอมรับ การช่วยเหลือสนับสนุน และให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การแสดงออกถึงการยอมรับ จะช่วยให้ผู้อื่นลดความรู้สึกกลัวและความกังวลต่อความอ่อนแอของตนเอง และทำให้กล้าเปิดเผยตนเองมากขึ้น

ทักษะการสื่อสารความเข้าใจ

ทักษะการสื่อสารความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการแสดงออกที่สื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้ถูกต้องชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจ ต่อกัน และสานต่อเรื่องราวที่สื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ได้แก่ ทักษะการฟัง การทวนเนื้อความ การสะท้อนความรู้สึก และการถามคำถาม ในขณะที่เดียวกันผู้รับสารจะรับสารได้ถูกต้องตรงกับที่ผู้ส่งสารเจตนาจะสื่อ ผู้รับสารก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยบางประการด้วยเช่นกัน สิ่งที่ผู้รับสารควรพิจารณาในการรับสาร

- (๑) มุมมองของผู้ส่งสาร
- (๒) ความหมายของสารในมุมมองหรือเจตนาของผู้ส่งสาร

ทักษะการฟัง (Listening skill)

การฟังเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การที่จะได้ต่อกับคู่สนทนา หรือผู้ส่งสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพียงใต้นั้น ต้องเริ่มจากการฟังที่มีประสิทธิภาพก่อน การฟังที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การฟังที่สามารถเข้าใจถึงสาระสำคัญที่ผู้ส่งสารสื่อออกมาได้ สาระสำคัญที่ผู้ส่งสารสื่อออกมา สามารถสื่อได้ 2 ช่องทาง คือ

๑ สื่อสารโดยใช้วาจาหรือถ้อยคำ สารที่สื่อโดยผ่านถ้อยคำส่วนใหญ่จะเป็นสารที่เป็นเนื้อหา ผู้ฟังจึงควรจับใจความของเนื้อหาให้ได้ 5 ประเด็นหลัก คือ ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร และอย่างไร

๒ สื่อสารโดยการผ่านทางน้ำเสียง สีหน้าและท่าทาง สารที่สื่อผ่านทางน้ำเสียง สีหน้าและท่าทางมักจะเป็นสารที่บ่งบอกถึงความรู้สึกของผู้ส่งสาร เช่น ความจริงจัง ความสนุกสนาน ดีใจ เสียใจ เป็นต้น

การที่จะจับสาระสำคัญจากผู้ส่งสารให้ได้ถูกต้อง จะต้องอาศัยสารที่ได้จากการฟังเนื้อหาและสารที่ได้จากการสังเกตน้ำเสียง สีหน้า และท่าทางประกอบกัน เพื่อจะได้เข้าใจความหมายที่แท้จริงของสารที่ผู้ส่งสารเจตนาจะสื่อ หรือหรือพยายามที่จะหลบซ่อน กลบเกลื่อนด้วยการใช้ถ้อยคำที่ไม่ตรงกับใจ แต่มักปิดบังไม่ได้จากสีหน้าและท่าทาง ดังนั้นทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพจึงต้องอาศัยการใส่ใจ และการสังเกตในขณะเดียวกัน

การใส่ใจ (Attending)

การใส่ใจ หมายถึง การแสดงถึงความสนใจ การให้ความสำคัญ และให้เกียรติต่อคู่สนทนาหรือบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน อุปสรรคของการสื่อสารความเข้าใจ สิ่งที่เป็นอุปสรรคของการสื่อสารความเข้าใจ ที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน หรือเกิดความเข้าใจผิดต่อกันในการสื่อสารที่สำคัญ คือ การมีอคติหรือใช้ทัศนคติ ความเชื่อส่วนตัวเข้าไปตีความสาระสำคัญที่รับรู้จากการฟังหรือการเห็น เพราะอคติและทัศนคติส่วนตัว จะทำให้เกิดการเลือกรับรู้สารเพียงบางส่วน แทนที่จะรับรู้สารทั้งหมด แล้วตีความตามการรับรู้ที่เลือกแล้วของตน การเลือกรับรู้เป็นอุปสรรคของการฟังและการตอบสนอง ในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ นั้น มีความซับซ้อนของสารที่สื่อต่อกัน ทั้งที่เป็นสารที่สื่อในรูปของวาจาหรือการใช้ท่าทาง ผู้รับสารจึงมักเลือกรับรู้สารเพียงบางส่วน ของสารทั้งหมดที่ผู้ส่งสารสื่อออกมา ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับรู้ของบุคคล ได้แก่ ความคาดหวัง ความต้องการ ทัศนคติ และความเชื่อของผู้รับสาร ทำให้เกิดการเห็น หรือการได้ยินเป็นไปตามสิ่งที่ผู้รับสารคิดหรือคาดหวัง แทนที่จะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริง การแก้ไขเพื่อลดการเกิดการเลือกรับรู้ในการสื่อสาร สามารถทำได้โดยการเข้าใจมุมมองของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารนั้นๆ

การทวนเนื้อความ (Restatement)

การทวนเนื้อความ เป็นการพูดทวนในเนื้อหาที่เราฟังจากคู่สนทนา ซึ่งต้องอาศัยความรอบคอบในการพูดทวนเนื้อความให้ถูกต้อง เพื่อเป็นการแสดงให้คู่สนทนาเห็นว่า เราสนใจและเข้าใจในสิ่งที่คู่สนทนาพูด และยังเป็น การตรวจสอบความเข้าใจในสิ่งที่สนทนากัน ซึ่งหากมีการเข้าใจผิด การพูดทวนเนื้อความยังเป็นโอกาสของการอธิบายเพิ่มเติมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

การสะท้อนความรู้สึก

การสะท้อนความรู้สึก เป็นการจับความรู้สึกของคู่สนทนาจากการสนทนา ซึ่งอาจเข้าใจได้จากเนื้อหาที่สนทนา และการสังเกตสีหน้า กริยาท่าทาง และน้ำเสียงของคู่สนทนา การสะท้อนความรู้สึก เป็นการแสดงให้คู่สนทนาเห็นว่า เราเข้าใจเขาในความรู้สึกของเขา ซึ่งเป็นความเข้าใจในระดับที่ลึกซึ้งกว่า เนื้อความที่เขาสนทนาโดยตรง

โดยรวมแล้ว การเป็นผู้ต้อนรับที่ดีนั้น จะต้องปฏิบัติด้วยกาย วาจา และใจ ในการต้อนรับ ดังนี้

- ทางกาย คือ ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง สดชื่น กระจับกระจาง การแต่งกายเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง ยิ้ม ไหว้ ทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติจำเป็นขั้นพื้นฐาน
- ทางวาจา คือ ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะ ชัดเจน พุดมีหางเสียง มีการขานรับที่เหมาะสม พุดแต่น้อย ฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวตำหนิ อาจพุดทวนซ้ำสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังอีกครั้ง
- ทางใจ คือ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เสร้าซึม และเบื่อหน่ายจนแสดงออกมาให้เห็น

ปัจจัยสำคัญของการเป็นผู้ปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ

การเป็นผู้ปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ หรือผู้ให้บริการที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

๑ บุคลิกภาพ (Personality) ได้แก่ รูปร่างหน้าตา กิริยาท่าท่าง น้ำเสียง การพุดจา ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น กระตือรือร้น ซื่อสัตย์ จริ่งใจ เชื่อมั่น ในตนเอง รอบรู้ หากองค์กรใดมีผู้ปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณที่ดี และมีบุคลิกภาพดีเยี่ยมได้เปรียบ

๒ ความรู้ (Knowledge) ผู้ปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่และสิ่งต่างๆ ทั้งในพื้นที่ของตนและความรู้ทั่วไป

๓ ทักษะ (Skills) ความชำนาญหรือประสบการณ์จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณมีความเชื่อมั่นสูงขึ้น โดยทักษะจะเกิดขึ้นได้จากการฝึกฝนที่ดี

๔ ทศนคติ (Attitude) ผู้ปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณที่ดี ต้องมีทัศนคติที่ดีในการเป็นเจ้าของบ้าน หรือผู้รู้เกี่ยวกับองค์กร มีความเชื่อมั่น ในตนเอง มีความสุขในการดำเนินชีวิต มองโลกในแง่ดี ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ คือ ความเป็นเจ้าบ้านที่มีจิตใจของการบริการ (service mind)

ปัจจัยทั้ง ๔ ประการข้างต้นช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ คือ ถ้ามีคุณสมบัติครบถ้วนย่อมส่งผลให้ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และผู้ปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ ก็จะได้รับ ความภาคภูมิใจ เกิดความสุขและความพอใจในการปฏิบัติงาน

ผังขั้นตอนการปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดตามภาระงาน ที่ต้องปฏิบัติ	ข้อมูลผู้เกี่ยวข้อง
๑	รับข้อมูลเบื้องต้น	โทร. ประสานกับ สมาคมศิษย์เก่า แพทย์จุฬาฯ เพื่อถามข้อมูลเบื้องต้น	สมาคมศิษย์เก่าแพทย์จุฬาฯ คุณสุกัญญา (แอน) โทร. ๔๔๖๖
๒	ยืนยันข้อมูลของผู้มี อุปการคุณ	หลังจากได้รับข้อมูล ข้อ ๑ : โทร. ประสานกับ พยาบาลหอผู้ป่วย เพื่อสอบถาม ยืนยันชื่อ อาคาร วัน เวลาที่เข้ารับการรักษาตัว	พยาบาลประจำหอผู้ป่วย อาคาร ภปร / สก อื่นๆ
๓	รายงาน เพื่อนัดหมาย และ กำหนด วัน เวลา เข้าเยี่ยม ของคณะผู้บริหาร	หลังจากได้รับข้อมูล ข้อ ๒ : โทร. ประสานงาน อ.พญ.ศศิธร เพื่อนัดหมายวัน เวลา เข้าเยี่ยม ของคณะผู้บริหาร	เลขาธิการกรรมการบริหาร คณะแพทยศาสตร์ สายใน ๔๔๕๖
๔	ส่งแจกันดอกไม้	โทร. สั่งแจกันดอกไม้ พร้อมใบเสร็จรับเงิน	ร้านรักอัง (เจ็จ) ข้างวัดหัวลำโพง สามย่าน โทร. ๐๒-๒๓๕-๑๙๙๔ ๐๒-๖๓๗-๑๓๑๖
๕	นำแจกันดอกไม้เข้าเยี่ยม โดยผู้บริหาร	อ.พญ.ศศิธร แจงวัน เวลา ที่ผู้บริหาร พร้อมเข้าเยี่ยม	ศูนย์ผู้มีอุปการคุณ

การประเมินผลการปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ

การประเมินการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ เป็นการกระทำเพื่อให้รู้ว่าการปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณมีผลดีมากน้อยเพียงใด เป็นที่พึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือผู้มาเยือนหรือไม่มีความสำคัญ ทำให้ปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณได้รู้ว่าตนปฏิบัติหน้าที่มีคุณค่าหรือไม่เพียงใดในทัศนะของผู้ประเมิน รวมถึงผู้มีอุปการคุณที่มารักษาตัว มีจุดที่จะต้องปรับปรุงหรือไม่อย่างไร หากมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงหน่วยงานจะได้ให้ความช่วยเหลือถ้าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแล้วก็จะได้รับการรักษาไว้หรือทำให้มีค่าสูงขึ้นไป

หลักการในการประเมินผล การสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณคือ มีความเชื่อถือได้ และเที่ยงตรง ใช้ข้อมูลพิจารณาไม่ใช่ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งเพียงคนเดียว มีการประเมินจากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายโดยเฉพาะผู้มาเยือนหรือผู้มาติดต่อ แต่ไม่ปักใจกับข้อมูล หรือคะแนนการประเมินที่ผู้มาติดต่อหรือผู้มาเยือนให้ถ่ายเดียว เพราะถึงแม้จะให้น้ำหนักกับการประเมินของผู้มาเยือนหรือผู้มาติดต่อ ก็ต้องเผื่อข้อพิจารณาไว้บ้างว่าใครบ้างที่สามารถเป็นตัวแทนของ ผู้มาเยือนหรือผู้มาติดต่อโดยรวมได้ อีกทั้งหากไม่ให้ความรู้และความเข้าใจในหลักการและวิธีการประเมินอย่างทั่วถึง และไม่เข้าใจดีพอ จะทำให้ผลการประเมินเบี่ยงเบนในประการสำคัญ หน่วยส่งเสริมและประสานสัมพันธ์ผู้มีอุปการคุณ จึงมีมาตรฐานการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณเป็นหน่วยเปรียบเทียบให้ได้ผลชัดเจน อธิบายได้ว่า ผลของการปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ สูงหรือต่ำกว่ามาตรฐานหรือไม่อย่างไร

ข้อพึงปฏิบัติในการประเมินผลการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณจะประเมินอย่างเป็นระบบ และเป็นธรรม เก็บข้อมูลการปฏิบัติงานให้มากพอ พิจารณาเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ประเมินในขณะที่มีอารมณ์ปกติ และจัดเวลาประเมินให้เพียงพอ

ข้อพึงละเว้นในการประเมินผลการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ คือระวังความรู้สึกส่วนตัว และอคติมาครอบงำการพิจารณา ไม่ใช่ข้อมูลที่คาดเดา และนำสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของผู้รับการประเมินมาพิจารณา ไม่ประเมินโดยกังวลต่อปฏิกิริยาของผู้รับการประเมิน ไม่นำความสามารถส่วนตัวของผู้รับการประเมินมาปะปนกับผลการปฏิบัติงาน

แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ เป็นสิ่งที่ทั้งผู้ประเมิน และผู้รับการประเมินร่วมกันทำความเข้าใจ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ มิใช่การจับผิด การกำหนดหัวข้อประเมิน พิจารณาจากลักษณะงาน ปฏิคมในแต่ละกิจกรรมหรือโครงการ และแจ้งให้ผู้รับการประเมินทราบ เพื่อที่จะให้ผู้ทำการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณได้ปฏิบัติตน และปฏิบัติงานอยู่ในมาตรฐาน โดยใช้แนวทางดังต่อไปนี้

- ๑ ศึกษาสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณอย่างสม่ำเสมอ
- ๒ มีการบันทึกผลการประเมินอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ไม่ใช่เหตุการณ์ครั้งใดครั้งหนึ่งเป็นข้อสรุปผล
- ๓ จัดทำแบบพิมพ์ที่มีหัวข้อการประเมิน และการให้คะแนนตลอดจนการถ่วงน้ำหนักคะแนนในแต่ละหัวข้อประเมิน
- ๔ ถ้ามีผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติสร้างสัมพันธภาพ จะประเมินทีละหัวข้อไป
- ๕ ไม่ประเมินด้วยอคติ โดยใช้ความรู้สึกร่วมตัวมาพิจารณา
- ๖ หลีกเลี่ยงการให้คะแนนสูงหรือต่ำเกินไป แต่ยึดถือความถูกต้องชอบธรรมเป็นหลัก
- ๗ เมื่อประเมินผลการปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณในช่วงเวลาหนึ่ง อาจเป็นระยะเวลา ๑ เดือน จะนำผลการประเมิน มาพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้รับการประเมิน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้การปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณดียิ่งขึ้น

หัวข้อประเมินผลการปฏิบัติงานการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ จะสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ เพื่อนำผลการปฏิบัติงานไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานว่า เป็นไปตามมาตรฐาน สูงกว่ามาตรฐาน หรือต่ำกว่ามาตรฐาน ถ้าผลการปฏิบัติการสร้างสัมพันธภาพต่อผู้มีอุปการคุณ ปฏิบัติได้ตามมาตรฐาน ถือว่าดี และถ้าสูงกว่ามาตรฐานเล็กน้อย ถือว่าดีมาก หากสูงกว่ามาตรฐานมาก ถือว่าดีเลิศ ในทางตรงข้าม ถ้าผลการประเมินต่ำกว่ามาตรฐานเล็กน้อย ถือว่าพอใช้ หากต่ำกว่ามาตรฐานมาก ถือว่ายังไม่ดี และจะเร่งแก้ไขปรับปรุงโดยเร็ว

บรรณานุกรม

ที่มา

ทัศนาศา บัญทอง. (2544). ทฤษฎีพื้นฐานทางการพยาบาลจิตเวช. เอกสารการสอนชุดวิชากรณีเลือกสรรการพยาบาลมารดาทารก และการพยาบาลจิตเวช หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สุนีย์ เกียวกิ่งแก้ว.(2544).แนวคิดพื้นฐานทางการพยาบาลจิตเวช.. พิมพ์ครั้งที่ 3. พิษณุโลก : รัตนสุวรรณ.

อรพรรณ ลือบุญวัชชัย. (2545).การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล : (Interpersonal Relationship Theory)

http://sirirut2003.blogspot.com/2010/05/blog-post_3537.html

ทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น : ดร.เอมอร กฤษณะรังสรรค์

<http://www.novabizz.com/NovaAce/Relationship/Skill.htm>

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

<http://dnfe5.nfe.go.th/ilp/42002/42002-3/42002-3.htm>