

เลขที่.....

แบบรายงานการเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน

☐ รายบุคคล☒ กลุ่มบุคคล

ชื่อ – นามสกุล : นางทัศนีย์ ทาระคำ	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปชำนาญงาน
สังกัดฝ่าย / ส่วนงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อ – นามสกุล : นางสาวพรชนก ชื่นประทุม	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
สังกัดฝ่าย / ส่วนงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อ – นามสกุล : นางสาวพิมลพรรณ มูลเจริญ	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
สังกัดฝ่าย / ส่วนงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อ – นามสกุล : นางพิมลฤทัย ศรีมงคล	ตำแหน่ง : พนักงานบริการ
สังกัดฝ่าย / ส่วนงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อ – นามสกุล : นางสาวศุภลักษณ์ ผลแก้ว	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / ส่วนงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อ – นามสกุล : นางสาวอมรรัตน์ ทรงสมบัติชัย	ตำแหน่ง : พนักงานบริการ
สังกัดฝ่าย / ส่วนงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อหลักสูตร	โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หัวข้อ “ความฉลาดทางอารมณ์ คุณสมบัติของบุคคลสู่ความสำเร็จ”
วัน/เดือน/ปี	วันที่ 30 ตุลาคม 2567 เวลา 09.00 – 12.00 น.
สถานที่จัด	ผ่านทางออนไลน์ (ZOOM)
หน่วยงานผู้จัด	ส่วนทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ค่าใช้จ่าย	☒ ไม่มี ☐ มี จำนวน บาท เบิกจ่ายจากงบประมาณ ☐ แผ่นดิน ☐ เงินรายได้ ☐ งบอื่นๆ (ระบุ)
ใบเกียรติบัตร/ วุฒิบัตร	☐ ได้รับ ☐ ไม่ได้รับ เนื่องจาก..... ☒ ไม่มี

สรุปสาระสำคัญ**ความฉลาดทางอารมณ์**

คือ ความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึก ทั้งของตนเองและผู้อื่น รวมถึงการจัดการและการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับคนรอบข้าง ส่งผลต่อความสำเร็จในการปรับตัว

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ตามแนวคิดของ Goleman (1995)

1. ตระหนักรู้จักอารมณ์ของตนเอง เป็นการเข้าใจความเปลี่ยนแปลงในภาวะอารมณ์และความต้องการของตนในแต่ละช่วงเวลา และสถานการณ์รับรู้ถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้น
2. บริหารจัดการอารมณ์ เป็นความสามารถที่จะควบคุมจัดการกับความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ทั้งอารมณ์ทางบวกและทางลบให้เป็นไปตามทิศทางที่สังคมยอมรับ

3. การจงใจตนเอง เป็นการกระตุ้นเตือนตนเองให้คิดริเริ่ม อย่างมีความคิดสร้างสรรค์และผลักดันไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ สามารถอดได้รอได้ ไม่หุนหันใจเร็วด่วนได้

4. ตระหนักรู้อารมณ์ของผู้อื่น เป็นความสามารถที่จะเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นเห็นอกเห็นใจ ตลอดจนรับรู้ความต้องการของผู้อื่นได้

5. ความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ สามารถมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นอย่างดีจนก่อให้เกิดความไว้วางใจต่อกัน

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ตามแนวคิดของ Bar-on (2006)

1. ความสามารถภายในบุคคล (Intrapersonal)

- Self-regard รับรู้เข้าใจตนเองอย่างถูกต้อง และยอมรับตนเองได้
- Emotional self-awareness ตระหนักและเข้าใจภาวะอารมณ์ของตนเอง
- Assertiveness แสดงอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง ออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์
- Independence เชื่อในอำนาจและการตัดสินใจของตน มีอิสระทางอารมณ์จากคนอื่น
- Self-actualization มีความพากเพียรเพื่อบรรลุเป้าหมาย และไปถึงศักยภาพที่แท้จริงของตน

2. ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal)

- Empathy ตระหนักและเข้าใจว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไร
- Social responsibility ระบุกลุ่มทางสังคมของตนได้ และให้ความร่วมมือกับผู้อื่น
- Interpersonal relationship สร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นได้

3. การจัดการความเครียด (Stress management)

- Stress tolerance จัดการอารมณ์ตนเองได้อย่างมีคุณภาพและสร้างสรรค์
- Impulse control ควบคุมอารมณ์ตนเองได้อย่างมีคุณภาพและสร้างสรรค์

4. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)

- Reality-testing คิดและรู้สึกอย่างสมเหตุสมผล สอดคล้องกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น
- Flexibility ปรับความคิดและความรู้สึก ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้
- Problem-solving แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะแก่ตนและความสัมพันธ์

5. ด้านแรงจูงใจและภาวะอารมณ์ (General mood)

- Optimism คิดบวก มองเห็นด้านที่ดีของชีวิต
- Happiness รู้สึกพึงพอใจในตนเอง ผู้อื่น และชีวิตโดยรวม

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

1. การรับรู้อารมณ์ของตัวเอง 6 ความรู้สึกที่มนุษย์มี ได้แก่ ความสุข เศร้า โกรธ ขยะแขยง กลัว ตกใจ การที่เรามีการรับรู้อารมณ์ของตัวเอง ยอมรับได้ว่าในจุดนั้นกำลังรู้สึกอะไรอยู่

2. การจัดการความคิดที่เกี่ยวกับอารมณ์นั้น ในทุกๆ อารมณ์จะมีความคิดที่เล่นผ่านเข้ามาในสมองของเรา ในบางความคิดอาจมีประโยชน์ แต่บางความคิดอาจไม่เป็นประโยชน์ เวลาที่มีอารมณ์ใดผ่านเข้ามา ให้มองดูมันอย่างช้าๆ ที่เรารู้สึกอย่างนี้เพราะอะไร มีอารมณ์ใดผ่านเข้ามา จึงทำให้เรารู้สึกอย่างนี้

3. ความเข้าใจอารมณ์และธรรมชาติของอารมณ์ แต่ละอารมณ์สื่อสารอะไรกับเราบ้าง เพราะอารมณ์เป็นสัญญาณที่บ่งบอกความต้องการลึกๆ ที่อยู่ในใจเรา หรือบ่งบอกอะไรบางอย่างในสัญญาณ

4. การจัดการอารมณ์ หากเราฝึก มาทั้ง 3 ข้อนี้แล้ว การจัดการอารมณ์ก็เป็นแค่ส่วนหนึ่งเท่านั้น เพราะถ้าเราฝึก เข้าใจอารมณ์ของตัวเอง อารมณ์มีที่มาที่ไปอย่างไร ฝึกว่าเราต้องการอะไรจากอารมณ์นั้น ก็จะทำให้เราจัดการอารมณ์ ได้ ก่อนที่เราจะไปลงมือทำอะไรจากอารมณ์ของเรา

เราจะพัฒนา EQ ของเราได้ยังไง

1. เข้าใจอารมณ์ของตัวเองมากขึ้น ถ้าเราเข้าใจอารมณ์ตัวเอง ยอมรับอารมณ์ความรู้สึกตัวเองเวลาที่เกิดอะไรขึ้น จะทำให้เราควบคุมและจัดการอารมณ์ของตัวเองได้ง่ายมากขึ้น ซึ่งการเข้าใจอารมณ์จะเป็นก้าวแรกของการพัฒนา EQ ของเรา

2. ฟังให้มากขึ้น การพยายามเป็นผู้ฟังที่ดีเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนา EQ ได้ การที่เราพยายามใส่ใจ และตั้งคำถามกับคู่สนทนาจะทำให้เรานำค้นหา และเกิดมุมมองที่ดีกับคนอื่นได้

3. หลีกเลี่ยงการสนทนาคนเดียวให้คนอื่นมีบทสนทนาบ้าง เวลาคุยกับใครพอเราเป็นฝ่ายพูดอยู่อย่างเดียว พูดแต่ เรื่องของเราจนลืมนั่น เราจะสามารถได้อีกฝ่ายมีอารมณ์เบื่อ หลีกเลี่ยงที่ไม่อยากคุยกับเราอีก ธรรมชาติของมนุษย์ต่าง ฝ่ายต่างอยากแชร์เรื่องราวกันอยู่แล้ว เช่นเดียวกันพยายามสังเกตว่าคนอื่น ๆ มีความสนใจในเรื่องอะไร เพื่อจะได้ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีด้วย

4. พักบ้างในเวลาที่เรอยากพัก

5. REVIEW YOUR DAY ก่อนนอน ทบทวนว่าใน 1 วัน ที่เราใช้ชีวิตมาเป็นอย่างไรบ้าง ลองจดบันทึกให้คะแนน อารมณ์ ความรู้สึกของตัวเอง คิดถึงเรื่องที่ทำให้ดีเรื่องที่ทำให้มีความสุข หรือเรื่องที่ทำให้เราติดขัดในระหว่างวัน เพื่อในวันต่อไปเราได้ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

7 เทคนิคการจัดการอารมณ์และความคิด

1. ความรู้สึกตัว รู้เท่าทันอารมณ์จะช่วยลดความรุนแรงของอารมณ์นั้นๆ และช่วยในการตัดสินใจที่ดีขึ้น
2. การหายใจ การฝึกหายใจอย่างมีสติช่วยให้ใจสงบ โดยเริ่มจากท่านอนแล้วค่อยเปลี่ยนมาท่านั่งและยืน
3. การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ผ่อนคลายกล้ามเนื้อที่รู้สึกเครียด ช่วยลดอาการปวดหัว ปวดทั่วไป และอาการนอนไม่หลับได้
4. การฝึกควบคุมประสาทอัตโนมัติ ใช้การฝึกฝ่ามือร้อน เพื่อเพิ่มการไหลเวียนเลือดและทำให้รู้สึกผ่อนคลาย
5. การจินตนาการ ใช้จินตนาการภาพที่สวยงามหรือเผชิญหน้ากับความกลัวในสภาพผ่อนคลาย เพื่อเกิดความสงบ
6. คิดในทางที่ถูก ความคิดมีผลต่อร่างกาย เมื่อคิดเชิงบวกจะช่วยลดความเจ็บปวดและสร้างความสุขได้
7. คิดเชิงบวก การคิดในแง่ลบทำให้เกิดความเครียดและทุกข์ใจ การเปลี่ยนมุมมองเชิงบวกช่วยลดความกังวล และซึมเศร้า

โดยวิธีการหลักก็คือปรับเปลี่ยนความคิดใหม่ให้เป็น ความคิดทางบวก (positive thinking) ซึ่งวิธีนี้จะทำให้เกิดพลังในการใช้ชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการหาโอกาสท่ามกลางอุปสรรค (turning obstacle into opportunity) ทำให้เรามองเห็นประโยชน์ของปัญหา ทำให้มองปัญหาเป็นบทเรียนสำหรับที่จะปรับปรุงสิ่งบกพร่องต่อไปได้

การใช้เทคนิค บวก-ลบ-บวก

ซึ่งมีโครงสร้างดังนี้ “ชื่นชมข้อดี - (ที่นี่) ชี้จุดที่อยากให้พัฒนา - (แต่ถึงยังไงก็) ชื่นชมข้อดี” เช่น “พี่ชอบความกล้าในการนำเสนอไอเดียมากเลย **ที่นี่**พี่อยากให้ลองปรับตรงนี้ดูชัดขึ้นอีกหน่อย **แต่ถึงยังไงก็**ขอบคุณมากๆ พี่เห็นถึงความตั้งใจในการทำงานของเรานะ”

ศิลปะการตั้งคำถามเพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน

- ใช้คำถามปลายเปิด มากกว่าคำถามปลายปิด

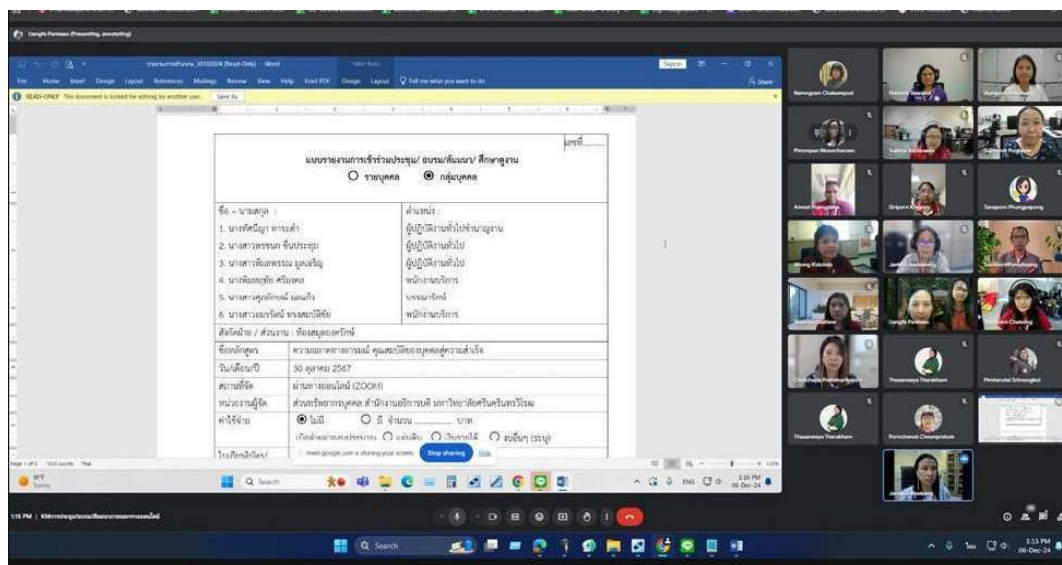
- ใช้คำถามที่แสดงถึงความเข้าใจว่าอีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกหรือคิดอย่างไร
- ใช้คำถามเพื่อให้ผู้ตอบอธิบายความรู้สึกที่ลึกลงไป
- ใช้คำถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของตัวเอง
- ให้โอกาสอีกฝ่ายหนึ่งในการคิดและตอบคำถาม และแสดงความชื่นชมต่อคำตอบที่ได้รับ

ลักษณะการใช้คำถาม

Don'ts	Do's
คำถามที่บั่นทอนกำลังใจ “ແກ່ທຳແບບນີ້ເຮົາຈະໄດ້ຜົນທີ່ຕໍ່າມາບໍ່ແນ່ໃຫມ່”	คำถามที่สร้างกำลังใจ “ເຮົາມາເລີ່ມຕົ້ນກັນອີກຄັ້ງໄດ້ໃຫມ່”
คำถามเชิงตำหนิ “ແກ່ທຳແບບນີ້ຮູ້ຫຼື ອ່ຳມ່ວນມັນມີດີ”	คำถามที่แสดงความพยายามที่จะเข้าใจ “ເຫດການນີ້ເກີດຂຶ້ນໄດ້ອ່າຍໄດ້ແນ່”
คำถามเชิงคุกคาม “ຟຶ້ສອນ/ອຳນາດແກ່ມີດີໄດ້ໃຫມ່”	คำถามที่แสดงความเห็นอกเห็นใจ “ເກັບຄວາມທຸກຂຶ້ນນີ້ເວັ້ນແຕ່ໃຫມ່ແລ້ວ”
คำถามเชิงคาดหวัง “ທຳມື່ອເຮົາເກັບຄວາມນີ້”	คำถามที่แสดงความเอื้ออาทร “ມີອ່າຍໃຫມ່ທີ່ເຮົາສາມາດຊ່ວຍໄດ້ບ່າຍ”
คำถามเชิงตัดพ้อ “ຂ້າພະເຈົ້າມີດີກ່ອນເຮົາເກັບຄວາມນີ້”	คำถามที่แสดงให้เห็นว่าเข้าใจความรู้สึก “ເຮົາຮູ້ສຶກເກັບຄວາມນີ້ໃຫມ່”

คนฉลาดไม่ใช่แค่ฉลาดพูดเท่านั้น ต้องรู้จักนั่งอย่างมีสติให้เป็นด้วย ต้องรู้ในสิ่งที่ไม่ควรพูดให้มากยิ่งขึ้นกว่าสิ่งที่ควรพูด
ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้ทราบถึงแนวทางในการจัดการกับอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อสามารถมีความสุขในการใช้ชีวิตร่วมกับบุคคล
อื่นๆ ในสังคมได้



นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้

หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา	รายงานผลการปรับปรุง/ พัฒนา ภายในวันที่

ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

ผู้รายงาน

(นางสาวพิมลพรรณ มูลเจริญ)

ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป

วันที่..... 161224

ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย

ลงชื่อ.....

(นางสาวธนกร พึ่งพาพงศ์)

หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ

วันที่..... 161224

ความคิดเห็นของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

รับทราบ

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์วรพล อร่ามรัศมีกุล)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

วันที่..... 20 ธ.ค. 2567

หมายเหตุ : 1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ภายใน 15 วันทำการ
เสนอหัวหน้าฝ่าย

2. หัวหน้าฝ่ายเสนอความเห็น ภายใน 3 วันทำการ และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
3. แจ้งผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้มรายงานการเข้าประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน
4. หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา
5. หัวหน้าฝ่ายรายงานผลการปรับปรุงพัฒนาให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางได้ทราบ

เลขที่.....

แบบรายงานการเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน

☐ รายบุคคล
 ☒ กลุ่มบุคคล

ชื่อ – นามสกุล : นางอรุณรัตน์ พุกพญา	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปชำนาญงาน
สังกัดฝ่าย / ส่วนงาน : ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อ – นามสกุล : นายสามารถ พุกพญา	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปชำนาญงาน
สังกัดฝ่าย / ส่วนงาน : ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อ – นามสกุล : นางสาวนัยรัตน์ เรืองวชิรารัตน์	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
สังกัดฝ่าย / ส่วนงาน : ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อ – นามสกุล : นายอภิเดช จันทรศิริ	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
สังกัดฝ่าย / ส่วนงาน : ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อ – นามสกุล : นายปิยะรักษ์ หอมพล	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
สังกัดฝ่าย / ส่วนงาน : ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อ – นามสกุล : นายสุรัช หาบ่านแท่น	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
สังกัดฝ่าย / ส่วนงาน : ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อ – นามสกุล : นายเกรียงศักดิ์ เริ่มสูงเนิน	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
สังกัดฝ่าย / ส่วนงาน : ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อ – นามสกุล : นางบงกชรัตน์ อุดสัย	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปชำนาญงาน
สังกัดฝ่าย / ส่วนงาน : ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อหลักสูตร	โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หัวข้อ “ความฉลาดทางอารมณ์ คุณสมบัติของบุคคลสู่ความสำเร็จ”
วัน/เดือน/ปี	30 ตุลาคม 2567
สถานที่จัด	ผ่านระบบออนไลน์
หน่วยงานผู้จัด	ส่วนทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี
ค่าใช้จ่าย	☒ ไม่มี ☐ มี จำนวน บาท เบิกจ่ายจากงบประมาณ ☐ แผ่นดิน ☐ เงินรายได้ ☐ งบอื่นๆ (ระบุ)
ใบเกียรติบัตร/ วุฒิบัตร	☐ ได้รับ ☐ ไม่ได้รับ เนื่องจาก..... ☒ ไม่มี

สรุปสาระสำคัญ

ส่วนทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี ได้จัดโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หัวข้อ “ความฉลาดทางอารมณ์ คุณสมบัติของบุคคลสู่ความสำเร็จ” วันที่ 30 ตุลาคม 2567 เวลา 09.00 – 12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ฐาตุกรณ์ จันประเสริฐ ดังสรุปต่อไปนี้

ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึก ทั้งของตนเองและผู้อื่น รวมถึงการจัดการและการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้เกิดความสัมพันธอันดีกับคนรอบข้าง ส่งผลต่อความสำเร็จในการปรับตัว

Goleman (1995) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ตระหนักรู้จักอารมณ์ของตนเอง เป็นการเข้าใจความเปลี่ยนแปลงในภาวะอารมณ์ และความต้องการของตน ในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์รับรู้ถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้น
2. บริหารจัดการอารมณ์ เป็นความสามารถที่จะควบคุมจัดการกับความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ทั้งอารมณ์ทางบวกและทางลบให้เป็นไปตามทิศทางที่สังคมยอมรับ
3. ความสามารถในการจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ สามารถมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นอย่างดีจนก่อให้เกิดความไว้วางใจต่อกัน
4. ตระหนักรู้อารมณ์ของผู้อื่น เป็นความสามารถที่จะเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น เห็นอกเห็นใจ ตลอดจนรับรู้ความต้องการของผู้อื่นได้
5. การจูงใจตนเอง เป็นการกระตุ้นเตือนตนเองให้คิดริเริ่มอย่างมีความคิดสร้างสรรค์และผลักดันไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ สามารถอดได้รอได้ไม่หุนหันใจเร็วด่วนได้

นอกจากนี้ Bar-on (2006) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน 15 คุณลักษณะ ดังนี้

1. ความสามารถภายในบุคคล (Intrapersonal)

- Self-regard รับรู้เข้าใจ ตนเองอย่างถูกต้อง และยอมรับตนเองได้
- Emotional self-awareness ตระหนักและเข้าใจภาวะอารมณ์ของตนเอง
- Assertiveness แสดงอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง ออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์
- Independence เชื่อในอำนาจและการตัดสินใจของตนเองมีอิสระทางอารมณ์จากคนอื่น
- Self-actualization มีความพากเพียรเพื่อบรรลุ เป้าหมาย และไปถึงศักยภาพที่แท้จริงของตน

2. ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal)

- Empathy ตระหนักและเข้าใจว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไร
- Social responsibility ระบุกลุ่มทางสังคมของตนได้และให้ความร่วมมือกับผู้อื่น
- Interpersonal relationship สร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นได้

3. การจัดการความเครียด (Stress management) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)

- Stress tolerance จัดการอารมณ์ตนเองได้อย่างมีคุณภาพและสร้างสรรค์
- Impulse control ควบคุมอารมณ์ตนเองได้อย่างมีคุณภาพและสร้างสรรค์

4. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)

- Reality-testing คิดและรู้สึกอย่างสมเหตุสมผลสอดคล้องกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น
- Flexibility ปรับความคิดและความรู้สึกให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้
- Problem-solving แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมแก่ตนและความสัมพันธ์

5. ด้านแรงจูงใจและภาวะอารมณ์(General mood)

- Optimism คิดบวก มองเห็นด้านที่ดีของชีวิต
- Happiness รู้สึกพึงพอใจในตนเอง ผู้อื่นและชีวิตโดยรวม

วิธีการตรวจสอบตนเองเพื่อนำมาพัฒนา EQ ดังนี้

1. รู้ตัวว่า ณ ขณะนี้กำลังรู้สึกอะไร บรรยายความรู้สึกของตนเองออกมาได้

2. สามารถจัดการอารมณ์ตัวเองได้อย่างเหมาะสม
3. บอกตัวเองให้ทำในสิ่งที่ควรทำได้
4. ปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้
5. ไม่หุนหันพลันแล่นมากเกินไป
6. เปิดใจรับฟังคนอื่น
7. เข้าอกเข้าใจผู้อื่น
8. ปลอดภัยกับคนอื่นได้
9. มีคนอยากร่วมงานด้วย คุยด้วย
10. มีสติในการจัดการชีวิตให้มีความสมดุลแม้เผชิญกับวิกฤติ

นอกจากตรวจสอบ EQ ตนเองตามวิธีดังกล่าว สามารถทำแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ของตนเองเพื่อประเมิน EQ ตนเองได้ ตามลิงก์ต่อไปนี้ <https://www.idrlabs.com/th/global-eq/test.php> [แบบทดสอบ EQ ระดับสากล](http://www.trueplookpanya.com/quiz/play/157) และ <http://www.trueplookpanya.com/quiz/play/157>

การมี IQ สูง หรือมีความฉลาดทางสติปัญญาที่ดีเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิตได้ ในทางกลับกัน ผู้ที่มี IQ ธรรมดาแต่มี EQ สูงจะช่วยให้ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดีและมีความสุขอย่างยั่งยืน การเป็นผู้มี EQ สูง หรือมีความฉลาดทางอารมณ์มาก จะช่วยให้เรียนรู้ได้ดี ช่วยให้คิดดี พูดดี ทำดี ช่วยยกระดับอารมณ์และจิตใจ และช่วยสร้างแรงบันดาลใจไปสู่ความสำเร็จ จึงควรพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้อารมณ์ของตัวเอง ได้แก่ 6 ความรู้สึกที่มนุษย์มี คือ ความสุข เศร้า โกรธ ขยะแขยง กลัว ตกใจ การที่เรามีการรับรู้อารมณ์ของตัวเอง เราต้องยอมรับได้ว่าในจุดนั้นเรากำลังรู้สึกอะไรอยู่ เช่น มีคนมาพูดไม่ดีใส่เรา เราไม่ยอมรับว่าเราโกรธ แต่จริงๆ เราโกรธมาก แต่พยายามเสียดายที่เราไม่โกรธ จะทำให้เราจัดการอารมณ์ตัวเองไม่ถูก

2. การจัดการความคิดที่เกี่ยวกับอารมณ์นั้น ในทุกๆ อารมณ์จะมีความคิดที่เล่นผ่านเข้ามาในสมองของเรา เช่น มีคนเดินมาชนเรา เราจึงโกรธทันทีเพราะอารมณ์เกิดขึ้นที่สมอง ความคิดที่เกิดขึ้นในอารมณ์นั้น เช่น ทำไมช่มช่าอย่างนี้ทำไมหยามกันอย่างนี้ในบางความคิดอาจมีประโยชน์แต่บางความคิดอาจไม่เป็นประโยชน์เวลาที่มีอารมณ์ใดผ่านเข้ามาให้มองดูมันอย่างช้าๆ ที่เรารู้สึกอย่างนี้เพราะอะไร มีอารมณ์ใดผ่านเข้ามา จึงทำให้เรารู้สึกอย่างนี้

3. ความเข้าใจอารมณ์และธรรมชาติของอารมณ์ แต่ละอารมณ์คือการสื่อสารกับเรา เพราะอารมณ์เป็นสัญญาณที่บ่งบอกความต้องการลึกๆ ที่อยู่ในใจเราหรือบ่งบอกอะไรสักอย่างในสัญชาตญาณ เช่น อารมณ์โกรธ เหนงอาจจะบ่งบอกว่าเราต้องการมีความสัมพันธ์กับใครสักคน รวมถึงในเรื่องของการเข้าใจการที่อารมณ์เกิดขึ้น และหายไป หรือแม้แต่กระทั่ง อารมณ์เปลี่ยนไปเป็นอารมณ์อื่นได้

4. การจัดการอารมณ์ หากเราฝึกมาทั้ง 3 ข้อนี้แล้ว การจัดการอารมณ์ก็เป็นแค่ส่วนหนึ่งเท่านั้น เพราะถ้าเราฝึกเข้าใจอารมณ์ของตัวเอง อารมณ์มีที่มาที่ไปยังไง ฝึกดูว่าเราต้องการอะไรจากอารมณ์นั้นก็ทำให้เราจัดการอารมณ์ได้ก่อนที่จะไปลงมือ ทำอะไรจากอารมณ์ของเรา

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเราสามารถฝึกได้ทุกๆ วัน มี 5 ข้อดังนี้

1. เข้าใจอารมณ์ตัวเอง ยอมรับอารมณ์ความรู้สึกตัวเองเวลาที่เกิดอะไรขึ้นจะทำให้เราควบคุมและจัดการอารมณ์ของตัวเองได้ง่ายมากขึ้น ซึ่งการเข้าใจอารมณ์จะเป็นก้าวแรกของการพัฒนา EQ ของเราเข้าใจอารมณ์ของตัวเองมากขึ้น

2. พยายามเป็นผู้ฟังที่ดีเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนา EQ ได้การที่เราพยายามใส่ใจ และตั้งคำถามกับคู่สนทนาจะทำให้เราน่าค้นหา และเกิดมุมมองที่ดีกับคนอื่นได้

3. หลีกเลี่ยงการสนทนาคนเดียวควรให้คนอื่นมีบทสนทนาบ้าง เวลาคุยกับใครพอเราเป็นฝ่ายพูดอยู่อย่างเดียว พูดแต่เรื่องของเรานั่นแหละซึ่งจะสัมผัสได้ว่าอีกฝ่ายมีอาการเบื่อเขาจะหลีกเลี่ยงที่ไม่อยากคุยกับเราอีก ธรรมชาติของมนุษย์ต่างฝ่ายต่างอยากแชร์เรื่องราวกันอยู่แล้วเช่นเดียวกันพยายามสังเกตว่าคนอื่น ๆ มีความสนใจในเรื่องอะไร เพื่อจะได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีด้วย

4. พักบ้างในเวลาที่เราอยากพัก

5. REVIEW YOUR DAY ก่อนนอน ทบทวนว่าใน 1 วันที่เราใช้ชีวิตมาเป็นอย่างไบบ้าง ลองจดบันทึกให้คะแนน อารมณ์ความรู้สึกของตัวเอง คิดถึงเรื่องที่ทำให้ดีเรื่องที่ทำให้มีความสุข หรือเรื่องที่ทำให้เราติดขัดในระหว่างวันเพื่อให้วันต่อไปเราได้ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

เทคนิคการจัดการลบแบบง่าย ๆ

1. อาการจิตตก ห่อเหี่ยว จากสาเหตุการถูกปฏิเสธจากผู้อื่น การทำผิดซ้ำๆ หรือโดนถูกต่อว่าอยู่เรื่อย ควรปรับแนวความคิดใหม่โดยการมองให้เห็นคุณค่าในตนเอง ทุกครั้งที่จิตตกต้องพยายามใช้เทคนิคดังต่อไปนี้

- เวลาถูกปฏิเสธ ให้คิดว่าคุณค่าที่เสนอยังไม่โดนใจเค้า
- เมื่อเกิดข้อผิดพลาดซ้ำๆ ให้คิดว่าเราคงยังไม่ชำนาญ ขออีกสักพักคงดีขึ้น
- โดนต่อว่าจากผู้อื่น ให้รับฟังแต่ก็คิดว่าเราก็คงไม่ได้แย่ไปตลอดสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ต้องขอบคุณที่ช่วยชี้แนะ

- ไม่ได้รับการยอมรับ ให้คิดว่าเขาอาจมองข้ามอะไรบางอย่างไปเราต้องชี้ให้เขาเห็น

2. อาการเบื่อ เซ็ง สาเหตุจาก ขาดแรงจูงใจในเรื่องที่ทำอยู่ ผิดพลาดเรื่องเดิมๆ บ่อยๆ ทำเรื่องเดิมๆ ซ้ำๆ ไม่มีอะไรใหม่ ควรปรับแนวความคิดใหม่โดยการค้นหาประโยชน์หรือคุณค่าในเรื่องที่ทำ ถ้าเรื่องที่ต้องทำไม่น่าสนใจ เช่น งานยาก งานเยาะ งานที่คนอื่นสั่งให้เราทำ งานที่มีแต่ปัญหา แนวความคิดใหม่ในการปรับอาการเหล่านี้ คือ

- งานยาก ได้พัฒนาตัวเอง
- งานเยาะ ประสบการณ์จะได้เยอะด้วย
- งานที่คนอื่นสั่งให้เราทำ จะได้ทำให้เราเก่งขึ้น
- งานที่มีแต่ปัญหา แก้ได้จะได้ไม่เจอปัญหาอีก

3. อาการเกร็งกับหัวหน้า สาเหตุจากกลัวทำงานผิดพลาด คิดว่าหัวหน้าดุ กลัวไม่ได้ตั้งใจหัวหน้า ไม่กล้าถามกลัวหัวหน้าว่า ควรปรับแนวความคิดใหม่ ถ้ามองข้อมูลเยอะๆจนเข้าใจจริง ต้องปรับปรุงตัวเองใหม่โดยการเปลี่ยนความคิดว่า เราต้องเข้าใจความคิดและสิ่งที่หัวหน้าต้องการอย่างแท้จริงตั้งแต่เริ่มแรกจะรีบกลับเพื่อไปทำไม่ได้แล้ว คงต้องสอบถามเยอะๆ

4. อาการกลัวความล้มเหลว สาเหตุจากการยึดติดกับ Ego ของตัวเอง หลงตัวเองเกินไป กลัวคนอื่นมองว่าเราไม่ได้ดี ควรปรับแนวความคิดใหม่ว่าเราก็ไม่ใช่คน Perfect อะไร มีผิดพลาดได้

5. อาการเครียด สาเหตุจากคิดว่าทำไม่ได้ มองปัญหาแล้วไม่มีวิธีแก้ไข มองแต่อุปสรรคและข้อจำกัด ควรปรับแนวความคิดใหม่ มองสิ่งเหล่านั้นเป็นประสบการณ์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น สิ่งต่างๆ ที่มีโอกาสทำให้เราเครียด คือ การคิดเรื่องต่างๆ เป็นเชิงลบทำให้เราเห็นแต่ปัญหาหากเราปรับเปลี่ยนความคิดใหม่ โดยมองสิ่งต่างๆ เป็นเรื่องท้าทาย โอกาสของการพัฒนา ประสบการณ์ที่จะได้รับเพิ่มขึ้น แนวทางแก้ไขใหม่ๆ ที่ได้เรียนรู้

6. อาการไม่กล้าพูดบางเรื่องกับบางคน สิ่งที่เคยเกิดขึ้นบ่อยๆ คิดว่าจะว่ากล่าวตักเตือนลูกน้องก็ไม่กล้ากลัว คิดมากอยากจะทำเสนอความคิดเห็นก็กลัวคนอื่นไม่ยอมรับ ไม่แน่ใจว่าใช้คำถามแบบนี้จะดีหรือไม่ จะชมคนที่ทำดีกลัว เขาว่าเสแสร้ง หาเรื่องคุยในวงสังคมที่ไม่คุ้นเคยไม่ได้ สามารถแก้ไขโดยยึดหลักการสื่อสารที่ดี คือ การเข้าใจผู้อื่นและรับฟังผู้อื่น

7. อาการโกรธ สาเหตุจากโมโหสิ่งที่เกิดขึ้น ควบคุมสถานการณ์ไม่ได้ รู้สึกว่าคนอื่นผิดร้ายแรง ควรปรับแนวความคิดใหม่ เรียกความเชื่อมั่นของตัวเองกลับมา โดยมองข้อดีของตัวเอง นึกถึงสิ่งที่เราเคยทำได้สำเร็จในอดีต มองเป้าหมายที่จะก้าวต่อไปในอนาคต วิธีการคลายความโกรธตัวเราเองต้องมีความรู้สึกผิดกับเหตุการณ์หรือบุคคล ดังเช่น โมโหสิ่งที่เกิดขึ้น คลายโกรธ ยอมรับผิดชอบด้วยตัวเอง ควบคุมสถานการณ์ไม่ได้ เปลี่ยนมุมมองในเชิงบวก รู้สึกว่าคนอื่นผิดร้ายแรง ปรับตัวโดยการมุ่งสู่เป้าหมายใหม่

8. อาการซีงวล สาเหตุจาก จินตนาการเหตุการณ์ต่างๆ ในเชิงลบ คิดว่าผลลัพธ์ที่ได้จะไม่ดี มองสิ่งที่จะเกิดในอนาคตไม่ดี ควรปรับแนวความคิดใหม่ ยอมรับในสิ่งที่จะเกิดขึ้น ไม่ว่าผลลัพธ์จะเป็นอย่างไรก็ตาม ถ้าหากเราเริ่มกังวลใจขึ้นมาอีกเมื่อไร ก็ให้เรากลับมาอยู่ที่ปัจจุบันแล้วถามตัวเองว่า...เราสามารถทำอะไรเพิ่มอีกได้บ้าง? เราควรทำเรื่องอะไร เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี? เราทำตามแผนที่วางไว้ครบถ้วนหรือยัง? ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเรายอมรับได้หรือไม่?

9. อาการดื้อ ไม่ยอมรับผู้อื่น สาเหตุจาก เรียกเรื่องความสนใจของผู้อื่น คนส่วนใหญ่ชอบคำชม อยากได้รับการยอมรับ อยากรู้สึกมีคุณค่า ควรปรับแนวความคิดใหม่ คิดถึงเรื่องที่ภาคภูมิใจในอดีต

10. อาการท้อถอยกับงาน สาเหตุจาก งานไม่เสร็จสักที งานยากเกินไป ควรปรับแนวความคิดใหม่ ค้นหาประโยชน์ของงานที่ทำอยู่ เรื่องงาน ยาก ถ้าเราเติม อ. เข้าไปจะได้คำว่า “อยาก”

11. อาการหงุดหงิด สาเหตุจาก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น คนที่พูดคุ้ยด้วยและงานที่ทำอยู่ไม่ได้ตั้งใจ ควรปรับแนวความคิดใหม่ มองผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องปกติด้วยใจเป็นกลาง

โดยวิธีการหลักก็คือปรับเปลี่ยนความคิดใหม่ให้เป็นความคิดทางบวก (positive thinking) ซึ่งวิธีนี้จะทำให้เกิดพลังในการใช้ชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการหาโอกาสท่ามกลางอุปสรรค (turning obstacle into opportunity) ทำให้เรามองเห็นประโยชน์ของปัญหา ทำให้มองปัญหาเป็นบทเรียนสำหรับที่จะปรับปรุงสิ่งบกพร่องต่อไปได้

เทคนิคการจัดการอารมณ์มี 7 เทคนิคดังนี้

1. ความรู้สึกตัว รู้เท่าทันอารมณ์จะช่วยลดความรุนแรงของอารมณ์นั้นๆ และช่วยในการตัดสินใจที่ดีขึ้น
2. การหายใจ การฝึกหายใจอย่างมีสติช่วยให้ใจสงบ โดยเริ่มจากท่านอนแล้วค่อยเปลี่ยนมาท่านั่งและยืน
3. การผ่อนคลายกล้ามเนื้อผ่อนคลายกล้ามเนื้อที่รู้สึกเครียดช่วยลดอาการปวดหัว ปวดทั่วไป และอาการนอนไม่หลับได้
4. การฝึกควบคุมประสาทอัตโนมัติ ใช้การฝึกฝ่ามือร้อนเพื่อเพิ่มการไหลเวียนเลือด และทำให้รู้สึกผ่อนคลาย
5. การจินตนาการ ใช้จินตนาการภาพที่สวยงามหรือเผชิญหน้ากับความกลัวในสภาพผ่อนคลายเพื่อเกิดความสงบ
6. คิดในทางที่ถูกความคิดมีผลต่อร่างกาย เมื่อคิดเชิงบวกจะช่วยลดความเจ็บปวดและสร้างความสุขได้
7. คิดเชิงบวกเพราะการคิดในแง่ลบทำให้เกิดความเครียดและทุกข์ใจ การเปลี่ยนมุมมองเชิงบวกช่วย ลดความกังวลและซึมเศร้า

ศิลปะการตั้งคำถามเพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ดังนี้

- ใช้คำถาม เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันปลายเปิดมากกว่าคำถามปลายปิด
- ใช้คำถามเพื่อให้ผู้ตอบ อธิบายความรู้สึก ที่ลึกลงไป

- ให้โอกาสอีกฝ่ายหนึ่งในการคิดและตอบคำถามและแสดงความชื่นชมต่อคำตอบที่ได้รับ
- ใช้คำถามที่แสดงถึงความเข้าใจว่าอีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกหรือคิดอย่างไร
- ใช้คำถามที่แสดงถึงความเข้าใจว่าอีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกหรือคิดอย่างไร
- ใช้คำถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของตัวเอง

ลักษณะคำถามที่ไม่ควรใช้

- คำถามที่บั่นทอนกำลังใจ เช่น “ແກ່ທຳແບບນີ້ເຮົາມາເຖິງຜົນທີ່ຕາມມາບ້າງໄມ້”
- คำถามเชิงตำหนิ เช่น “ແກ່ທຳແບບນີ້ຮູ້ຫຼືໄມ້ວ່າມັນໄມ້ດີ”
- คำถามเชิงคุกคาม เช่น “ພີ່ສອນ/ອື່ນບາຍແກ່ໄມ້ດີໄມ້”
- คำถามเชิงคาดคั้น เช่น “ທຳໄມ້ເຖິງທຳແບບນີ້”
- คำถามเชิงตัดพ้อ เช่น “ຮູ້ໄມ້ດີໄມ້ເຖິງເຖິງທຳແກ່ເປັນແບບນີ້”

ลักษณะคำถามที่ควรใช้

- คำถามที่สร้างกำลังใจ เช่น “ເຮົາມາເລີ່ມຕົ້ນຄືນອີກຄັ້ງໄດ້ໄມ້ແກ່”
- คำถามที่แสดงความพยายามที่จะเข้าใจ เช่น “ເຫດຖານນີ້ເກີດຂຶ້ນໄດ້ແນວໃດ”
- คำถามที่แสดงความเห็นอกเห็นใจ เช่น “ເກັບຄວາມທຸກໜີ້ໄວ້ນານແກ່ໄມ້ແລ້ວ”
- คำถามที่แสดงความเอื้ออาทร เช่น “ມີຫຍັງທີ່ເຮົາສາມາດຊ່ວຍໄດ້ບ້າງ”
- คำถามที่แสดงให้เห็นว่าเข้าใจความรู้สึก เช่น “ເຮົາຮູ້ສຶກເກັບຄວາມທຸກໜີ້ໄມ້”

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อนำมาใช้ยืดหยุ่นผ่อนปรนในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีความเข้าใจผู้อื่น
2. นำมาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้การบริการที่ดี และมี service mind

ภาพจากการ KM วันที่ 7 พฤศจิกายน 2567



นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้	
หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา	รายงานผลการปรับปรุง/ พัฒนา ภายในวันที่
ข้อเสนอแนะอื่นๆ(ถ้ามี)	
ผู้รายงาน..... (นางสาวนัยรัตน์ เรืองวรรัตน) ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป วันที่ 14 พฤศจิกายน 2567	
ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรห้องสมุดโดยเฉพาะฝ่ายบริการฯ ที่ต้องพบปะผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอซึ่งการส่งเสริมให้ตระหนักรู้เรื่อง EQ จะช่วยพัฒนาให้บุคลากรผู้ให้บริการเข้าใจผู้ใช้บริการและตนเองมากขึ้น ลงชื่อ..... (นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง) ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ วันที่ 14 พฤศจิกายน 2567	
ความคิดเห็นของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง ลงชื่อ..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์วรพล อร่ามรัศมีกุล) ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง วันที่..... 29 พ.ย. 2567	

- หมายเหตุ : 1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ภายใน 15 วันทำการ
เสนอหัวหน้าฝ่าย
2. หัวหน้าฝ่ายเสนอความเห็น ภายใน 3 วันทำการ และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
3. แจ้งผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้มรายงานการเข้าประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน
4. หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา
5. หัวหน้าฝ่ายรายงานผลการปรับปรุงพัฒนาให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางได้ทราบ