

## แผนการจัดการเรียนรู้ บูรณาการเศรษฐกิจพอเพียง

### รายวิชา การเลขานุการ รหัสวิชา 2201-2301

ชื่อหน่วย การติดต่อสื่อสารในงานเลขานุการ เรื่อง การใช้โทรศัพท์ เวลา 60 นาที

#### 1. สาระสำคัญ

การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญสำหรับเลขานุการและพนักงานสำนักงาน โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารที่ต้องใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือลูกค้าขององค์กร นอกเหนือจากโทรศัพท์ในสำนักงานแล้ว ปัจจุบันโทรศัพท์มือถือยังเข้ามามีบทบาทอย่างยิ่งในการทำงาน จึงต้องเรียนรู้ ขั้นตอนเริ่มต้น ตั้งแต่การรับ การบันทึก การต่อโทรศัพท์ บทสนทนาที่ต้องใช้ ตลอดจนมารยาทในการใช้โทรศัพท์ ซึ่งใช้ได้สำหรับการทำงานในสำนักงาน และการดำเนินชีวิตประจำวัน เพื่อที่จะทำให้การติดต่อสื่อสาร ได้รับข้อมูลครบถ้วน ตรงกับจุดประสงค์ที่ต้องการ แล้วยังสร้างความประทับใจให้กับผู้ติดต่อสื่อสารด้วย

#### 2. จุดประสงค์การเรียนรู้

- 2.1 มีทักษะในการใช้โทรศัพท์ถูกต้องตามขั้นตอน
- 2.2 เรียนรู้การใช้โทรศัพท์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในสำนักงาน

#### 3. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 3.1 บอกขั้นตอนการใช้โทรศัพท์ได้ครบถ้วนทั้งการรับ การบันทึกและการต่อ
- 3.2 ใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้องตามขั้นตอนทั้งการรับและการต่อโทรศัพท์
- 3.3 บอกมารยาทในการใช้โทรศัพท์
- 3.4 เลือkBทสนทนาได้เหมาะสมสำหรับการใช้โทรศัพท์ในสถานการณ์ต่าง ๆ
- 3.5 ดูแลรักษาโทรศัพท์และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้พร้อมสำหรับใช้งาน
- 3.6 น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ไปใช้ในการปฏิบัติงานสำนักงาน

#### 4. อุปกรณ์ สื่อและการเตรียมการ

- 4.1 โทรศัพท์ (ในที่นี้หมายถึง โทรศัพท์สำนักงาน, โทรศัพท์มือถือ)
- 4.2 ใบความรู้เรื่องการใช้โทรศัพท์
- 4.3 วัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้โทรศัพท์
- 4.4 ฟลิปชาร์ต เป็น mind mapping กำหนดหัวข้อตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- 4.5 กระดาน/แผ่นใส/ฟลิปชาร์ต

- 4.6 ปากกาเขียนแผ่นใส/ฟลิปชาร์ต
- 4.7 แบบทดสอบหลังเรียน
- 4.8 แบบประเมินและเกณฑ์การประเมิน

## 5. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

5.1 ผู้ดำเนินกิจกรรมชี้แจงผู้เรียนว่า วันนี้เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และฝึกทักษะการใช้โทรศัพท์

5.2 ให้ผู้เรียนแต่ละคน ทบทวนคำถามต่อไปนี้แล้วเขียนคำตอบไว้ในสมุดหรือกระดาษ

- จำนวนผู้มีและไม่มีโทรศัพท์มือถือของห้องเรียนนี้ (ผู้จัดกิจกรรมนับจำนวน)
- อะไรคือเหตุผลเหตุจูงใจให้ซื้อโทรศัพท์มือถือ
- ผู้เรียนใช้โทรศัพท์โทรถึงใครบ้าง ส่วนใหญ่คุยเรื่องอะไร ใช้ระยะเวลาเท่าไร
- โพรโมชันที่ผู้เรียนใช้ในตอนนี้ เหตุผลที่เลือก
- นอกเหนือจากการโทรพูดคุย ผู้เรียนใช้โทรศัพท์ในกิจกรรมอื่นหรือไม่ อย่างไร
- ผู้เรียนคิดว่า โทรศัพท์มือถือก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้ใช้อย่างไรบ้าง

5.3 ผู้ดำเนินกิจกรรม นำคำตอบจากเหตุผลของผู้เรียน โดยการสุ่มถามผู้เรียนแต่ละคน แล้วให้ผู้เรียนวิเคราะห์ร่วมกัน ให้สอดคล้องกับหัวข้อที่เขียนไว้บนกระดาน/แผ่นใส/ฟลิปชาร์ต ซึ่งกำหนดหัวข้อ 3 หัวข้อ 2 เงื่อนไข (ดูตัวอย่างการวิเคราะห์) กิจกรรมนี้จะได้บทสรุปคร่าว ๆ ถึงการใช้โทรศัพท์ ซึ่งถ้าผู้ดำเนินกิจกรรมเขียนไว้บนแผ่นใส/ฟลิปชาร์ต ก็สามารถนำมาสรุปอีกครั้ง ตอนท้ายเรื่องได้

5.4 ผู้ดำเนินกิจกรรมให้ผู้เรียนจับคู่ เพื่อทำกิจกรรม สมมติผู้เรียนเป็นผู้รับ/ผู้ต่อโทรศัพท์สำนักงาน โดยทุกคู่ทดลองบทสนทนาทางโทรศัพท์ในสถานการณ์ต่าง ๆ

- กรณีที่ต้นสายต้องการหมายเลข ของผู้ที่ต้องการติดต่อ
- กรณีที่ผู้รับสายไม่เข้าใจ airline code มีวิธีแก้ปัญหาอย่างไร เช่น pomdvt
- กรณีผู้รับสายอยู่ในห้องประชุม
- กรณีผู้รับสายบอกปฏิเสธ การขายสินค้า เช่น บัตรเครดิต
- กรณีที่มีเหตุด่วนเหตุร้าย

สุ่มเลือกบางคู่ สำหรับแต่ละกรณีให้ครบ เมื่อผู้เรียนนำเสนอแต่ละกรณีแล้ว ผู้ดำเนินกิจกรรมสรุปและชี้แจงเพิ่มเติมในรายละเอียดส่วนที่ยังไม่ครบแต่ละกรณี

5.5 แบ่งกลุ่มผู้เรียนตามความเหมาะสม ขวนให้ผู้เรียนแลกเปลี่ยนในประเด็นที่ว่า พฤติกรรมใดที่ผู้เรียนคิดว่า “ไม่เข้าท่า” ในการใช้โทรศัพท์ (ทั้งโทรศัพท์สำนักงานและโทรศัพท์มือถือ) แล้วให้แต่ละกลุ่มนำเสนอ โดยผู้ดำเนินกิจกรรมสรุปคำตอบของแต่ละกลุ่มบนกระดาน/แผ่นใส/ฟลิปชาร์ต ให้สังเกตพฤติกรรมซ้ำที่แต่ละกลุ่มนำเสนอ จัดเรียงตามลำดับ สรุปเป็นความคิดเห็นถึงพฤติกรรม “ไม่เข้าท่า” ที่เป็นความคิดเห็นของผู้เรียนห้องเรียนนี้

5.6 ผู้ดำเนินกิจกรรมแจกใบความรู้เรื่อง การใช้โทรศัพท์ มีหัวข้อ การรับโทรศัพท์ การบันทึกและการต่อโทรศัพท์ มารยาทการใช้โทรศัพท์ บทสนทนาทางโทรศัพท์ การดูแลรักษาโทรศัพท์และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

5.7 ผู้ดำเนินกิจกรรม บรรยายในหัวข้อดังกล่าวตามใบความรู้เรื่อง การใช้โทรศัพท์ หากหัวข้อใดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมข้างต้น ก็อาจจะเพิ่มเฉพาะประเด็นที่ยังขาดรายละเอียดเท่านั้น

5.8 ประเมินผลการเรียนรู้หลังเรียน โดยใช้แบบทดสอบ

### ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ดำเนินกิจกรรม

\*กิจกรรมต่าง ๆ ควรเป็นการพูดคุยให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็น มากกว่าผู้ดำเนินกิจกรรมเป็นผู้บอกหมดทุกอย่าง

\*การใช้ airline code และ icao Phonetic Alphabet เข้าดูได้ที่เว็บไซต์

<http://www.nsdv.go.th/commerce/text/airlinecodes.htm> และ <http://www.nsdv.go.th/commerce/text/icao.htm>

\*เนื้อหาการใช้โทรศัพท์มือถือ อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่บทความ “เลขานุการกับการใช้โทรศัพท์มือถือ” <http://www.nsdv.go.th/commerce/text/secmobile.htm>

\*กิจกรรมในแผนการใช้โทรศัพท์ ในที่นี้เป็น โทรศัพท์สำนักงานและโทรศัพท์มือถือ

\*กิจกรรมสมมติผู้เรียนเป็นผู้รับหรือต่อโทรศัพท์ หากได้ใช้วิธีการสนทนาทางโทรศัพท์ ก็จะทำให้ผู้เรียนได้ทดลองจากสถานการณ์จริง (ใช้โปรแกรมโทรฟรีหรือที่เหมารวม)

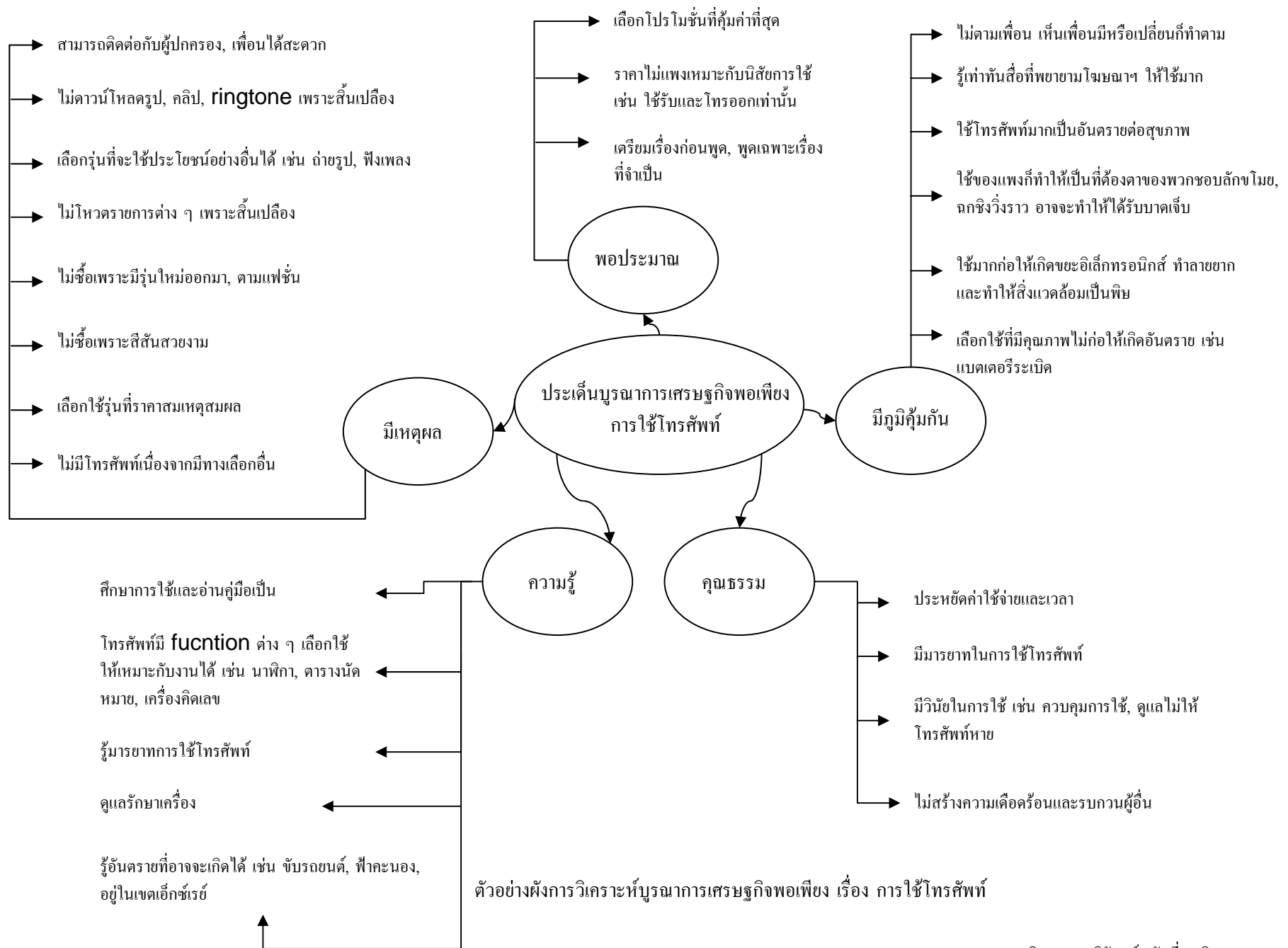
\*สำหรับแผนฯ หน่วยนี้ยังไม่สมบูรณ์เพราะไม่ได้แนบ ใบความรู้, แบบทดสอบและแบบประเมิน เนื่องจากผู้เขียนต้องการเน้นเฉพาะการบูรณาการเศรษฐกิจพอเพียง

\*สามารถนำไปจัดกิจกรรมในรายวิชาอื่น ที่เกี่ยวข้องระดับ ปวช. พณิชยการ ได้แก่ การใช้เครื่องใช้สำนักงาน, งานสำนักงาน, การเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ, มารยาทและการสมาคม ระดับ ปวส. บริหารธุรกิจ สำหรับรายวิชาปรับพื้นฐานวิชาชีพ เช่น การใช้เครื่องใช้สำนักงาน

\*การวิเคราะห์แผนบูรณาการเศรษฐกิจพอเพียง เรื่อง การใช้โทรศัพท์ เป็นความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียน ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต้นสังกัด

### Note :

หากนำกิจกรรมจากเอกสารไปจัดการเรียนการสอน ได้ผลประการใด ทั้งข้อบกพร่องหรือมีข้อคำถามอื่น ความคิดเห็นเพิ่มเติม ช่วยแจ้งให้กับผู้จัดทำได้ทราบเพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขต่อไป  
แจ้งได้ที่ [pomdvt@hotmail.com](mailto:pomdvt@hotmail.com)



ตัวอย่างผังการวิเคราะห์บูรณาการเศรษฐกิจพอเพียง เรื่อง การใช้โทรศัพท์