



แนวปฏิบัติที่ดี
เรื่อง การพัฒนาความมั่นใจในตนเอง
เพื่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
สำนักตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



การพัฒนาความมั่นใจในตนเอง เพื่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ความสำคัญ

ในปัจจุบัน บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในมีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีต โดยมีบทบาทหน้าที่กว้างขวางมากขึ้น และมีบทบาทสำคัญที่มีผลถึงความสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้บทบาทที่สำคัญของผู้ตรวจสอบภายใน คือ การให้ความเชื่อมั่นและการเป็นที่ปรึกษา

ความมั่นใจในตนเอง เป็นสมรรถนะการปฏิบัติงานหนึ่งซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน ทำให้เกิดความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ กล้าแสดงออก และกล้าตัดสินใจในการเป็นที่ปรึกษา และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับตรวจด้วย

ความหมาย

ความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตน ความมั่นใจกล้าแสดงออกที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล หรือเลือกวิธีที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงแม้ว่าจะมีอุปสรรคก็ยังไม่ทำให้เกิดความย่อท้อ ยังคงสามารถทำสิ่งนั้น ๆ ต่อไปโดยมีความมั่นใจว่าตนสามารถที่จะกระทำสิ่งนั้นให้สำเร็จไปได้ด้วยความถูกต้องและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่ๆ เพื่อให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นใจในตนเอง

- ✦ สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีการกำกับดูแล
- ✦ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมั่นใจ
- ✦ มีความมั่นใจในความสามารถของตน
- ✦ มีความมั่นใจในการทำงานที่ท้าทาย
- ✦ มีความเต็มใจในการทำงานที่ท้าทายและกล้าแสดงจุดยืนของตนเอง

การพัฒนาและเสริมสร้างความมั่นใจในตนเอง สำหรับการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

- ✦ ต้องปฏิบัติหน้าที่ได้ตามอำนาจหน้าที่ โดยไม่ต้องมีการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด
- ✦ ต้องมีความสามารถตัดสินใจในภารกิจภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของตน
- ✦ ต้องรู้จักกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ถูกต้องในหน้าที่ แม้จะไม่มีผู้ใดเห็นด้วยก็ตาม
- ✦ แสดงออกอย่างมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่แม้อยู่ในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน
- ✦ เชื่อมั่นในความรู้ความสามารถ และศักยภาพของตนที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จได้
- ✦ แสดงความมั่นใจอย่างเปิดเผยในการตัดสินใจ หรือความสามารถของตน
- ✦ ต้องรู้จักมีความชอบในงานที่ท้าทายความสามารถ
- ✦ กล้าแสดงความคิดเห็นของตนเมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจ หรือสถานการณ์ที่ขัดแย้ง
- ✦ เต็มใจและรับอาสาปฏิบัติหน้าที่ท้าทาย และมีความเสี่ยงสูง
- ✦ กล้ายืนหยัดเผชิญหน้ากับผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจ
- ✦ กล้าแสดงจุดยืนของตนเองอย่างตรงไปตรงมาในประเด็นที่สำคัญ

การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในตนเอง

1. การปรับปรุงรูปร่างหน้าตา

- ✚ การปรับปรุงรูปร่างหน้าตาเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจครั้งแรกแก่ผู้พบเห็น จึงต้องยึดหลักสำคัญ ดังนี้
 - ❖ สุขภาพ ผู้มีสุขภาพดีจะทำให้หน้าตาสดชื่น เบิกบาน แจ่มใส ร่าเริงอยู่เสมอ
 - ❖ ความสะอาด ผู้ที่รักษาความสะอาดให้หน้า และร่างกายอย่างสม่ำเสมอจะทำให้ดูสดใสน่าประทับใจ
 - ❖ การยิ้ม คนที่มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสจะแสดงออกถึงความเป็นคนอารมณ์ดี

2. การพัฒนาการแต่งกาย

✚ การรู้จักการใช้เสื้อผ้าที่สะอาด ตัดเย็บด้วยความประณีตเรียบร้อย ไม่จำเป็นต้องเป็นเสื้อผ้าที่มีราคาแพง ริดให้เรียบ ควรเลือกใช้สีให้เข้าชุดกันเป็นแบบนิยม ขนาดพอเหมาะกับรูปร่าง เสื้อผ้าที่จะสวมใส่ควรดูเรียบร้อยและสมบูรณ์ดูง่าต้องตั้งอยู่เสมอ รองเท้าต้องขัดให้มันอยู่เสมอ

หลักการแต่งกายดีที่ช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพ 4 ประการ

1. ความสุภาพ หมายถึง การแต่งกายทั้งสีและแบบสุภาพเรียบร้อย เหมาะกับกาลเทศะ
2. ความประณีต หมายถึง เสื้อผ้าที่ตัดเย็บจะมีความประณีตเรียบร้อยเหมาะสมกับรูปร่าง
3. ความสะอาด หมายถึง ความสะอาดของเสื้อผ้าและอุปกรณ์ที่ใช้กับเสื้อผ้าที่สวมใส่
4. ความประหยัด หมายถึง การใช้เสื้อผ้าที่มีราคาประหยัด แต่สามารถทำให้ผู้สวมใส่ดูดี

3. การปรับปรุงกิริยาท่าทาง

✚ กิริยาท่าทางเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความประทับใจให้กับผู้พบเห็นหรือทำให้เกิดความศรัทธาและความเชื่อถือ และสำหรับตัวบุคคลเอง หากเป็นผู้ที่มีกิริยาท่าทางดีก็จะเกิดความมั่นใจในตนเอง และสามารถทำงานหรือทำสิ่งใด ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กิริยาท่าทางที่ไม่ควรปฏิบัติ ได้แก่ เห็นคาง กระดิกเท้า เกาศีรษะ แกะแคะจมูก หรือ ล้วงกระเป๋ ยืนโยกตัว กลอกกิ้งงายตาอยู่ตลอดเวลา เพราะทำให้บุคลิกภาพเสียไป และเป็นกิริยา ที่ซ้ำซากโดยไม่รู้ตัว และอาจทำให้ผู้พบเห็นเกิดความรำคาญและเกิดความรู้สึกในทางลบได้

การพัฒนาการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในตนเอง

1. การพัฒนาการด้านการพูด

นอกจากนี้อาจจะต้องมีกิริยาท่าทาง การวางสีหน้า การแสดงออกที่เหมาะสม และมองผู้ฟังในขณะที่พูด จะสามารถเรียกความสนใจและความร่วมมือจากผู้ฟังได้เป็นอย่างดี โดยมีหลักสำคัญในการปรับปรุงการพูด ดังนี้

1. ใช้ภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสม
2. ใช้น้ำเสียงที่เหมาะสม น่าฟัง
3. ใช้กิริยาที่เหมาะสม วางสีหน้าและยิ้มแย้มแจ่มใส
4. มีการเตรียมข้อมูลก่อนการพูดเพื่อสัมฤทธิ์ผล
5. มีการพูดคุยเรื่องทั่วไปกับผู้รับตรวจเพื่อลดการตั้งเครียดในการตรวจสอบ

2. การพัฒนาการด้านการฟัง

การเป็นผู้ฟังที่ดีต้องรู้ว่าขณะกำลังฟังใครพูด ปกติผู้ฟังอาจแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และผู้รับตรวจหรือผู้มาติดต่อ ดังนั้น จึงควรฟังด้วยความสนใจ และบันทึกสิ่งที่สำคัญ การฝึกการเป็นผู้ฟังที่ดีจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

1. มีสีหน้าและท่าทางสนใจฟังในขณะที่ผู้พูดทำการพูด
2. ในขณะที่กำลังฟังหากมีคำพูดที่ไม่สบอารมณ์ ควรสงบสติอารมณ์ของตนให้ได้
3. จับประเด็นคำพูดที่สำคัญให้ได้และจดบันทึก
4. ไม่ควรสนใจ เสียงรบกวนใดๆ ในขณะที่ฟัง
5. สรุปการพูดโดยทบทวนใจ

ข้อควรระวังสำหรับการมีความมั่นใจในตนเอง

ความมั่นใจในตนเอง “ไม่ใช่” การแสดงออกถึงพฤติกรรม ดังนี้ ความดี้อ, ความเป็นอัตตา, ีโก้จัด, ยกตัวเองเป็นใหญ่