



# รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ฟกท.  
เลขที่รับ 1146 เวลา 16.13 ชม.  
วันที่ 21 พ.ค. 2563

ที่ ฟกท 43/78 ลงวันที่ 21 พ.ค. 2563

กสป.  
เลขที่รับ 702  
วันที่รับ 21 พ.ค. 2563  
เวลา 15.13

เรียน ผอ.ฟทบ. ผ่าน ผอ.ฟกท. ผอ.กสป. หน.สป.3

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า...นางสาวสรัญญา...อ่อนประไพ  
ตำแหน่ง พนักงานบริหารงานทั่วไป 6...สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย) สป.3 / กสป. / ฟกท.  
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด  
ในการทำงาน...สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) FC047 ทักษะการเจรจาต่อรอง...ตั้งแนบ  
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 13 พฤษภาคม 2563

### 2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม/สัมมนา

2.1 หลักสูตรที่ฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้ช่วงเพิ่มพูนความรู้ของท่านเพียงใด

มาก  ปานกลาง  น้อย

2.2 ท่านคิดว่าการฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้มีประโยชน์กับตัวท่านและองค์กรเพียงใด

มาก  ปานกลาง  น้อย

ระบุเหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เนื้อหาเกี่ยวข้องโดยตรงและสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างดี
- เนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- เป็นความรู้เสริม และมีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
- วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ในการบรรยายเป็นอย่างดี
- เนื้อหาการอบรมไม่ตรงกับหัวข้อการบรรยาย
- อื่น ๆ .....

3. ความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร  
.....สามารถวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างการปฏิบัติงานของตนเองและผู้อื่น เรียนรู้ทัศนคติของคนที่  
มีต่อการกระทำของตนเองและผู้อื่น เพื่อให้ลดความขัดแย้งและเรียนรู้เพื่อทำความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงาน  
หน่วยงานราชการ ผู้ถูกเวณคืน ทำให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างในการทำงาน.....

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป  
.....การสื่อสารที่ดีสามารถทำให้บุคลากรในหน่วยงานเดียวกันเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน  
ทำให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและสังคม.....

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

ใบวุฒิบัตร (Certificate)  
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลงชื่อ สร้อยฟ้า ฝนปโย ผู้เข้าอบรม

(นางสาวสร้อยฟ้า ฝนปโย)

ตำแหน่ง พนักงานบริหารงานทั่วไป 6 โทร.2652

วันที่ 21 พ.ค. 63

## ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร ..... การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน.....

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

..... การสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง หากการสื่อสารเป็นไปด้วยดี สิ่งต่างๆ ก็ดีตามมา แต่หากสื่อสารกันไม่เข้าใจผลเสียก็ตามมาเช่นกัน จึงมีการเรียนรู้เพื่อทำความเข้าใจอีกฝ่าย.....

..... การวิเคราะห์การสื่อสาร (Transactional Analysis : TA) เป็นทฤษฎีของ ดร.อีริก เบิร์น จิตแพทย์ชาวอเมริกัน ผู้ริเริ่มและพัฒนาขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้ศึกษาได้เข้าใจบุคลิกภาพและพฤติกรรมการสื่อสารของตนเองและของผู้อื่นได้ดีขึ้น.....

..... การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ อาจเป็นเหตุที่ทำให้ไม่เข้าใจกัน เกิดความขัดแย้ง ..... การสื่อสารที่ดีสามารถทำให้บุคลากรในหน่วยงานเดียวกันเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ทำให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและสังคม.....

..... ประโยชน์ของการวิเคราะห์การสื่อสาร 1. ทำให้รู้ถึงลักษณะของบุคคลที่เราจะสื่อสารด้วย 2. ทำให้รู้ถึงลักษณะของตนเองว่าเป็นคนแบบใด 3. เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะกับหน่วยงานที่มีผู้ร่วมงานที่หลากหลาย 4. สามารถปรับวิธีการสื่อสารเพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี.....

..... ลักษณะการสื่อสารของคนตามทฤษฎีของ ดร.อีริก เบิร์น ..... ซึ่งภายใต้พฤติกรรมของคนเราที่แสดงออกไปภายนอกนั้น ยังมีสิ่งเป็นแรงขับเคลื่อนอยู่เบื้องหลัง ที่เป็นทั้งความคิด ความรู้สึก เรียกว่า Ego State ซึ่งจำแนกได้ 3 สภาวะ.....

..... 1. การสื่อสารแบบพ่อแม่ผู้ปกครอง (P) เป็นบุคลิกที่เรียนรู้มาจากพ่อแม่ และได้ถูกซึมซับ โดยจะแสดงออกมาในรูปแบบของการออกคำสั่ง วิพากษ์วิจารณ์ บังคับขู่เข็ญ หรือการแสดงตัวเหนือกว่า แบ่งออกได้ 2 ลักษณะ คือ พ่อแม่ที่ดุ และ พ่อแม่ที่ทะนุถนอม.....

..... 2. การสื่อสารแบบผู้ใหญ่ (A) เป็นบุคลิกภาพของผู้ที่ประพฤติปฏิบัติสิ่งใดอย่างมีเหตุผล ไม่ใช่อารมณ์ตัดสินใจ จะรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ และประเมินผลอย่างรอบคอบ ซึ่งมีวุฒิภาวะในการพูด แสดงออกต่อผู้อื่นด้วยเหตุผล และให้เกียรติ แบ่งออกได้ 3 ลักษณะ คือ ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีศีลธรรม ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีเหตุผล และลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือ.....

..... 3. การสื่อสารแบบเด็ก (C) เป็นบุคลิกที่เรียนรู้มาตั้งแต่วัยเด็ก มีการจดจำเหตุการณ์ และเงื่อนไข ในอดีตมาเป็นแบบอย่าง พฤติกรรมที่แสดงออกมามักจะอยู่ในลักษณะขาดวุฒิภาวะ ..... ขาดเหตุผล แสดงอารมณ์ความรู้สึกชัดเจน แบ่งออกได้ 3 ลักษณะ คือ เด็กตามธรรมชาติ เด็กข่างฝัน และเด็กปรับตัว.....

..... ทักษะต่อชีวิต (Life position) ..... หมายถึง ทักษะคติของคนที่มีต่อการกระทำของตนเองและผู้อื่นสามารถจำแนกเป็น 4 แบบ ได้แก่ 1. I'm OK, you're OK. การพูดหรือแสดงออกในลักษณะที่ส่งผลให้ผู้พูดและ

ผู้สนทนา รู้สึกสบายใจ 2. I'm OK, you're not OK. การพูดหรือแสดงออกในลักษณะที่วางตนเองอยู่เหนือกว่า  
ผู้อื่น ทำให้คู่สนทนา รู้สึกไม่สบายใจ 3. I'm not OK, you're OK. การพูดหรือแสดงออกในลักษณะที่วางตนเอง  
ด้อยกว่าคู่สนทนา 4. I'm not OK, you're not OK. การพูดหรือแสดงออกในลักษณะที่ไม่มีฝ่ายใดหรือรู้สึกดี

.....  
ลักษณะของการแสดงออกที่เหมาะสม

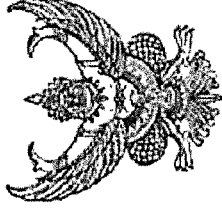
.....  
1. พฤติกรรม – มีอารมณ์มั่นคง จริงใจ กล่าวที่จะแสดงความรู้สึก

.....  
2. ความรู้สึกของผู้กระทำ – มีความรู้สึกเชื่อมั่น ยอมรับ นับถือตนเองทั้งในเวลานั้นและเวลาต่อมา

.....  
3. ความรู้สึกของผู้ถูกกระทำ – รู้สึกเห็นคุณค่าที่ได้รับการยอมรับและอยากสนทนาด้วย

.....  
4. ความรู้สึกของผู้อื่นที่มีต่อตัวผู้กระทำ – รู้สึกว่าเป็นผู้ที่น่ายอมรับนับถือ

.....  
.....  
.....



# สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

## นางสาวสร้อยญา อ่อนประไพ

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)  
หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การมีทักษะอย่างมืออาชีพ

วิชา การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

(ระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 13 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

(ม.ส.พิชระภากร เกตุกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

