



# รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

เลขที่รับ 1195 08.09 น  
วันที่ 27 พ.ค. 2563 เวลา

ที่ ผกท 21/4 ลงวันที่ 26 พ.ค. 2563

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.ฝกท. ผอ.กทท.2 ทน.สส.2 (ตามสายบังคับบัญชาจนถึง ผอ.ฝ่าย/สำนัก)  
26 พ.ค. 63

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า นางสาวเสาวภา รัชชัย  
ตำแหน่ง นิติกร 7 สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย) สส.2 กทท.2 ผกท.  
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน  
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) TCฝกท05 ทักษะการติดต่อประสานงานในทางกรรมสิทธิ์ที่ดิน ดึงแบบ  
หรือลักษณะงาน หรืองานรับผิดชอบ  
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 22 ม.ค.63 – 31 ธ.ค.63

### 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  
ทำให้เข้าใจความหมายเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจระหว่างบุคคลากร  
ที่เกี่ยวข้องกันในการทำงาน และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการทำงาน เพื่อให้ทำงานร่วมกันได้  
อย่างมีความสุข สามารถลดปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ ในการทำงานร่วมกันได้ ซึ่งทำให้การทำงานร่วมกันนั้น  
บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง ทำให้การทำงานด้านบริการประชาชน  
เป็นไปด้วยความราบรื่น


4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป  
เป็นหลักสูตรที่สามารถทำให้เกิดความเข้าใจกันระหว่างบุคคลากรในองค์กร และช่วยสร้าง  
ความสัมพันธ์อันดีในองค์กร แต่ขอเสนอให้เป็นการจัดอบรมภายในองค์กร ให้มีการทำกิจกรรมร่วมกัน  
ระหว่างบุคคลากรในองค์กรควบคู่ไปกับการอบรมด้วย เพื่อประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

- ใบวุฒิบัตร (Certificate)  
 รายงานการศึกษาบทเรียน (Attendance Report : Detail)  
 รายงานการทำแบบทดสอบ (Exam Report : Summary)  
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลงชื่อ  ผู้เข้าอบรม

(นางสาวเสาวภา ธงชัย)

ตำแหน่ง นิติกร.7 โทร. 2633

วันที่ 26 พ.ค.63

## ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร ..... มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน .....

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

..... มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน เป็นศาสตร์และศิลป์ในการสร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดี  
..... ต่อบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้องกันในการทำงานให้มีความรักใคร่ พื่อใจ เต็มใจ และยินดีที่จะทำงานร่วมกัน  
..... อย่างมีความสุข ลดปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ อันจะทำให้การทำงานร่วมกันนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ของ  
..... หน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ .....

### 1. ความสำคัญและประโยชน์

..... การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีมีความสำคัญมาก เพราะจะทำให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่าง  
..... ราบรื่น ไม่มีปัญหาระหว่างคน ลดความขัดแย้ง มีความร่วมมือร่วมใจกันทำงานทำงานอย่างมีความสุข  
..... สบายใจ มีการสื่อสารและประสานงานที่ดีเกิดขึ้น ทำให้งานบรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จ .....

### 2. วัตถุประสงค์และองค์ประกอบ

#### 1. คุณสมบัติผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ได้แก่

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| - บุคลิกดี เป็นมิตร นำคบหา          | - มีอารมณ์ดีและมีอารมณ์ขัน                   |
| - เป็นผู้ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์     | - มองโลกและผู้อื่นในแง่ดี                    |
| - คิด พูด และกระทำแต่สิ่งที่ดี      | - จริงใจ                                     |
| - มีน้ำใจช่วยเหลือเอื้อเฟื้อผู้อื่น | - ยิ้มแย้มแจ่มใส                             |
| - ใจเย็น อดทน                       | - พูดจาไพเราะ สุภาพ มีสาระ                   |
| - ทำตนมีประโยชน์                    | - มีพรหมวิหาร 4 (เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา) |
| - ให้ความร่วมมือดี                  | - มารยาทงาม                                  |
| - รู้จักกาลเทศะ                     | - รับผิดชอบ                                  |
| - อ่อนน้อมถ่อมตน                    | - ปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่น                |

#### 2. การวิเคราะห์และพัฒนาตนเองด้านมนุษย์สัมพันธ์

#### 3. กระบวนการพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย

- วิเคราะห์ข้อบกพร่องของตนเอง
- หาวิธีปรับปรุงแก้ไข

- ลงมือปฏิบัติ
- ประเมินตนเอง

### 3. หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายหลักการพื้นฐานในการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นและสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้อง

#### องค์ประกอบ

3.1 หลักการด้านจิตวิทยา การศึกษาหลักการทางด้านจิตวิทยา เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคน เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ โดย Abraham H. Maslow ได้คิดค้นทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ โดยจัดเป็นลำดับขั้นตอนของความต้องการจากขั้นต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs) ซึ่งถ้าความต้องการในขั้นแรกๆ ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะยังไม่มีความต้องการขั้นสูงถัดไป ซึ่งมีลำดับความต้องการ ดังนี้

##### 3.1.1 หลักความต้องการของมนุษย์ ประกอบด้วย

➤ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต ได้แก่ น้ำ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม การพักผ่อน เมื่อได้รับเพียงพอแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไป

➤ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security needs) ได้แก่ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและอาชีพ ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ต้องการความรู้สึกอบอุ่น มั่นใจในชีวิต รวมถึงความมั่นคงทางด้านอารมณ์

➤ ความต้องการทางสังคม (Social needs) กล่าวคือ มนุษย์จะต้องการความรัก การมีหมู่ มีพวก มีเพื่อน มีคนรัก การเข้าสังคมต่างๆ การได้เข้ากลุ่ม และการรู้สึกว่าตนมีความสำคัญ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ

➤ ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Self - esteem needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ชมเชย สรรเสริญ ได้รับเกียรติ มีชื่อเสียง ได้ดำรงตำแหน่งที่สำคัญ และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

➤ ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self - actualization or Self - fulfillment needs) ซึ่งถือเป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ ได้แก่ การประสบความสำเร็จในชีวิตหรือบรรลุเป้าหมาย การมีความหวังและปรารถนาในชีวิต และต้องการไปให้ถึงจุดสูงสุดในชีวิต

##### 3.1.2 ทฤษฎีการยอมรับตนเองและผู้อื่น (Haris 1976) ประกอบด้วย

- การปฏิเสธตนเองและการยอมรับบุคคลอื่น (I'm not ok, You're ok) หมายถึง บุคคลซึ่งเรียกร้องความเมตตาจากผู้อื่น ต้องการยอมรับการสนับสนุนและการได้รับเกียรติจากผู้อื่น และคิดว่าคนอื่น ๆ จะต้องให้การสนับสนุนตนเอง จะพยายามทำทุกอย่างเพื่อให้ผู้อื่นเอาใจใส่ และต้องการกำลังใจจากผู้อื่นเป็นอย่างมาก

- การปฏิเสธตนเองและปฏิเสธบุคคลอื่น (I'm not ok, You're not ok) หมายถึง บุคคลซึ่งไม่ต้องการการสนับสนุนจากใครแม้แต่ตนเอง คิดว่าชาตินี้สิ้นหวังและพยายามหนีออกจากสังคม แม้คนอื่นจะให้กำลังใจแต่ไม่ยอมรับเพราะรู้สึกว่าคนอื่นก็ไม่ดีเหมือนกัน

• การยอมรับตนเองและปฏิเสธคนอื่น (I'm ok, You're not ok) หมายถึง บุคคลซึ่งจะปฏิเสธกำลังใจและการสนับสนุนจากบุคคลอื่น แต่จะสร้างพลังใจด้วยตนเอง ไม่ต้องการมีความสัมพันธ์กับใครๆ เพราะรู้สึกว่าคุณอื่นเป็นคนไม่ดี และคิดว่าตนเองดีกว่าใคร

• การยอมรับตนเองและยอมรับบุคคลอื่น (I'm ok, You're ok) หมายถึง บุคคลซึ่งจะมองเห็นคุณค่า ของตนเอง และยอมรับว่าบุคคลอื่นก็มีคุณค่า ยอมรับตนเองและผู้อื่นอย่างเสมอภาค และมีความสัมพันธ์ได้กับทุกคน

### 3.1.3 ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี (Johari's Window) ประกอบด้วย

○ บริเวณเปิดเผย (Open Area) หมายถึง สิ่งที่ทุกคนรู้ เช่น เรามีหน้าตาอย่างไร ชื่ออะไร ทำงานที่ไหน ซึ่งไม่ใช่บริเวณที่มีปัญหาแต่เป็นบริเวณที่ต้องการให้มีกว้างขึ้นและขยายให้กว้างออกไป

○ บริเวณซ่อนเร้น (Hidden Area) หมายถึง ส่วนที่เราพยายามปิดบัง ซ่อนเร้น ไม่ให้คนอื่นรู้ เช่น ไม่ให้รู้ว่าเราเรียนจบแค่ ป.4 ไม่ให้รู้ว่าเราจน ไม่ให้รู้ว่าเราใส่ฟันปลอม

○ บริเวณจุดบอด (Blind Area) หมายถึง สิ่งที่เราเองไม่รู้ตัว แต่คนอื่นมองเห็น เช่น บางคนไม่รู้ตัวว่ามีกลิ่นปาก กลิ่นตัว นอนกรน หรือนอนละเมอ

○ บริเวณอวิชชา (Unknown Area) หมายถึง บริเวณที่ลึกลับ เพราะเป็นส่วนที่เราก็มองไม่รู้จักร ส่วนนี้ของตัวเอง และคนอื่นก็มองไม่รู้เช่นกัน ซึ่งอาจเป็นเรื่องที่ลึกลงไปถึงจิตใต้สำนึก เช่น เราไม่เคยเล่นกีฬาหรือดนตรีมาก่อน แต่พอได้ลองเล่นปรากฏว่า เล่นได้ดีทั้งๆ ที่ไม่เคยได้เล่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่เราและคนอื่นไม่เคยรู้มาก่อน หรืออาจเป็นการกระทำที่อาจมาจากจิตใต้สำนึกจากอดีต เช่น การชอบล้างมือบ่อยๆ โดยไม่รู้ว่าทำไม จนต้องมาวิเคราะห์หรือสืบประวัติ

บริเวณอวิชชา นั้น ในระยะแรกๆ จะไม่เปิดเผยแต่พอรู้จักกันมาลึกซึ้งจะเปิดเผยตนเองมากขึ้น หรืออาจกล่าวได้ว่า ทั้ง 2 ฝ่ายจะต้องช่วยกันค้นหา สังเกตและวิเคราะห์จึงจะค้นพบส่วนนี้ ซึ่งมักเป็นส่วนของจิตใต้สำนึก (Unconscious mind) และนำมาเปิดเผยใช้เป็นประโยชน์ได้

### 3.1.4 การวิเคราะห์คน ประกอบด้วย

- |                         |                             |
|-------------------------|-----------------------------|
| - ด้านกายภาพ (Physical) | - ด้านจิตใจ (Psychological) |
| - ด้านสังคม (Social)    |                             |

### 3.1.5 หลักความแตกต่างของคน สาเหตุที่ทำให้มนุษย์แตกต่างกัน มีดังนี้

- |                         |                                       |
|-------------------------|---------------------------------------|
| - กรรมพันธุ์            | - สิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อม             |
| - วัย                   | - เพศ                                 |
| - สุขภาพ                | - การเลี้ยงดูอบรมในวัยเด็ก            |
| - การศึกษา              | - ฐานะ                                |
| - ถิ่นกำเนิด            | - เชื้อชาติ                           |
| - ศาสนา                 | - ภาษา                                |
| - อาชีพ                 | - วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี กฎหมาย |
| - สังคม อิทธิพลของกลุ่ม |                                       |

จากการที่มนุษย์มีความแตกต่างกัน ทำให้มีความคิด และจิตใจที่แตกต่างกันไป จึงต้องพยายามทำความเข้าใจ และไม่ควรตัดสินคนอื่นโดยเอาตัวเราเป็นเกณฑ์ พยายามเอาใจเขามาใส่ใจเรา ยอมรับเขาในแบบที่เขาเป็นจะทำให้เราเข้าใจผู้อื่นมากขึ้น

3.1.6 ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ Emotional Intelligence) หมายถึง ความสามารถที่จะรู้สึก เข้าใจ และนำพลังไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในชีวิต ซึ่งถือเป็นศักยภาพของบุคคลในการจัดการกับความ รู้สึกและอารมณ์ของตนเองในการสื่อสาร และรวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง Daniel Goldman ได้เสนอรูปแบบโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ความสามารถทางบุคคล ประกอบด้วย

- การตระหนักรู้ตนเอง (Self Awareness)
- การบริหารตนเอง (Self Management)

2. ความสามารถทางสังคม (Social Competence) ประกอบด้วย

- การรับรู้ทางสังคม (Social Awareness)
- การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

องค์ประกอบหลักของ EQ

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self Awareness)
2. ความสามารถในการควบคุม ปรับเปลี่ยน หรือยังคิดก่อนตัดสินใจทำอะไร (Self Regulation)
3. การหยั่งรู้และเข้าใจในบุคคลอื่น (Empathy)
4. ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills)

กล่าวโดยสรุปคือ คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นคนที่เข้าใจตนเอง รู้เท่าทันอารมณ์ ความรู้สึก และสามารถควบคุมจัดการอารมณ์ ตลอดจนรู้จักจุดเด่น-จุดด้อยของตนเองได้ อีกทั้งมีความเข้าใจผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา สามารถแสดงอารมณ์ความรู้สึกต่อบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม และมีการแก้ไขข้อขัดแย้ง คือสามารถจัดการความเครียดและปัญหาทางอารมณ์ได้

3.1.7 Assertive Technique

Oxford Dictionary ได้ให้คำจำกัดความของ Assertive ไว้ว่า การแสดงออกทางการสร้างสรรค์ ในการยอมรับหรือเรียกร้องต่อข้อขัดแย้ง โดยเป็นที่พอใจของทั้ง 2 ฝ่าย

Patricia Jakoboski ได้ให้คำจำกัดความของ Assertive ไว้ว่า การแสดงออกโดยสิทธิทางความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ความปรารถนา และความเชื่อที่ตรงไปตรงมาตามวิถีทางที่เหมาะสม โดยไม่สร้างความเดือดร้อนต่อผู้อื่น

ปรัชญาหรือหลักการของการแสดงออก (Assertive Philosophy) ประกอบด้วย

- การที่เราลุกขึ้นเพื่อให้ผู้อื่นรู้จักเรา และเรารู้จักผู้อื่น จึงจะได้รับการยอมรับอย่างเสมอภาค
- การที่เราพยายามหลีกเลี่ยงการสร้าง ความไม่พึงพอใจใดๆ แก่ผู้อื่นจนเกินความจำเป็น
- การที่เราพยายามสร้างความรู้สึกและความคิดด้วยความซื่อสัตย์อย่างถูกกาลเทศะจะทำให้ทุกคนได้ประโยชน์ร่วมกัน

- การที่เราปฏิเสธความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองและผู้อื่น ย่อมจะกลายเป็นเรื่องบั่นทอนความสัมพันธ์อันดีต่อกันในโอกาสต่อไป
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะดีขึ้น ถ้าเราเปิดโอกาสร่วมแสดงความรู้สึกต่อกันอย่างจริงจัง
- การที่เราไม่เปิดโอกาสให้ผู้อื่นทราบถึงความคิดและความรู้สึกของเรา จะทำให้เราไม่ได้รับความเอาใจใส่จากผู้อื่น
- การที่เราหลอกตัวเองในสิทธิที่พึงมีพึงได้ นั่นคือการสอนให้ผู้อื่นเอาเปรียบเรา
- การที่เราแสดงออกว่าการกระทำของเรามีผลกระทบต่อเราและให้โอกาสในการปรับปรุงพฤติกรรมด้วยความเคารพ ย่อมก่อให้เกิดความสามัคคี

#### พฤติกรรมที่ควรแสดงออก (Assertive Behaviours)

- ✓ การพูดแสดงความรู้สึก (use Feeling Talk)
- ✓ การพูดเกี่ยวกับตนเอง (Talk about yourself)
- ✓ การทักทายปราศรัย (Make Greeting Talk)
- ✓ การยอมรับคำชมเชย (Accept Compliment)
- ✓ การแสดงสีหน้าอย่างเหมาะสม (Use Appropriate Facial Talk)
- ✓ การแสดงความไม่เห็นด้วยอย่างนุ่มนวล (Disagree Mildly)
- ✓ การขอความกระจ่าง (Ask for Clarification)
- ✓ การถามถึงเหตุผล (Ask Why)
- ✓ การแสดงความไม่เห็นด้วยในขณะนั้น (Express Active Disagreement)
- ✓ การกล่าวถึงสิทธิแห่งตน (Speak Up for Your Right)
- ✓ การแสดงความมั่นคง ( Be Persistent)
- ✓ การหลีกเลี่ยงการแสดงเหตุผลในทุกกรณี (Avoid Justifying Opinion)

### 3.2 หลักการด้านปรัชญา ประกอบด้วย

#### ➤ ขงจื้อ

ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีนั้น บางครั้งถ้าเราทำเป็นไม่รู้ไม่เห็น ไม่ได้ยิน ไม่พูดเสียบ้าง กลับจะทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้ง่ายๆ บางเรื่องที่ไม่ควรเห็น ไม่น่าฟัง ไม่น่าพูดก็เฉยเสีย เอาหูไปนา เอาตาไปไร่เสียบ้าง จะทำให้ทุกคนอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขมากกว่า ดังนั้น ต้องหัดปิดหู ปิดตา ปิดปาก กันไว้บ้างก็จะดีกับตัวเรา

➤ สุนทรภู่ หมายถึง คำคม คำขวัญ ที่ให้ข้อคิดที่น่าสนใจที่สามารถนำไปสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีได้ง่ายๆ

➤ คุณหญิงลาวัณย์ พรชานี หมายถึง คำคม คำขวัญ ที่ให้ข้อคิดที่น่าสนใจที่สามารถนำไปสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีได้ง่ายๆ เช่นเดียวกัน

➤ Clarence Francis (Chairman of General Food) เราอาจซื้อร่างกาย ความรู้ ความสามารถ และเวลาคนอื่นได้แต่จะซื้อจิตใจของคนไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความกระตือรือร้น กำลังใจ ความรักใคร่ นับถือ ความศรัทธา ความจงรักภักดีเหล่านี้ต้องซื้อด้วยความดีของเราและศิลปะการเข้ากับคน ยกตัวอย่าง เช่น นิรนาม ⇨ ไม่ขำน้อง ไม่ฟ้องนาย ไม่ขายเพื่อน

### 3.3 หลักการทางศาสนา

3.3.1 ศาสนาพุทธ มีหลักธรรมคำสอนที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่

#### ❖ พรหมวิหาร 4

- เมตตา คือ อยากให้ผู้อื่นมีความสุข
- กรุณา คือ อยากให้ผู้อื่นพ้นทุกข์
- มุทิตา คือ ยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี
- อุเบกขา คือ การวางเฉย ทำตนและใจเป็นกลาง

หลักการพรหมวิหาร 4 นี้ ผู้ปฏิบัติต้องเจริญให้ครบทั้ง 4 ข้อจึงจะดี

#### ❖ สังคหวัตถุธรรม 4

- ทาน คือ การให้
- ปิยวาจา คือ วาจาไพเราะ พูดแต่สิ่งที่ดี มีประโยชน์ ไม่พูดหยาบคาย เพื่อเจ้า ไร้อารยะ
- อัตถจริยา คือ การปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น
- สมานัตตา คือ ความเสมอต้นเสมอปลาย

3.3.2 ศาสนาคริสต์ ในพระคัมภีร์พระองค์ได้กำหนดบัญญัติ 10 ประการ หนึ่งในนั้นคือเรื่องกฎหมาย เกี่ยวกับความบริสุทธิ์และความยุติธรรม เพื่อให้ทุกคนดำเนินชีวิตที่ถูกต้องชอบธรรม และรักษาชุมชน ให้เป็นชุมชนที่สงบสุข เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นอย่าให้มีความเกลียดชังต่อกัน ให้ตัดเตือนกันด้วย ความรัก อย่าแค้นแค้นหรือผูกพยาบาท ให้รักเพื่อนบ้านเหมือนรักตัวเอง

3.3.3 ศาสนาอิสลาม โดยสนับสนุนการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างตัวเรากับเพื่อนมนุษย์ เป็นการคบหา ด้วยความบริสุทธิ์ใจและสนิทใจ มีคำสอนให้มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น ให้มีความอดทนและให้อยู่ ร่วมกันอย่างมีความสุข

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ทุกศาสนาล้วนมีคำสั่งสอนที่ดี ควรยึดปฏิบัติตาม แต่ควรศึกษาอย่างจริงจัง ให้มีความเข้าใจที่ลึกซึ้งแล้วนำไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดี และสามารถนำไปปฏิบัติใช้ใน ชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 4. วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและข้อควรระวังในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ศึกษาบทเรียนอธิบายวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสิ่งที่ควรระวังได้ และสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม

#### 4.1 วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

- การยิ้ม เช่น เมื่อเราพบใครจงยิ้มให้เขาก่อน และฝึกตนให้เป็นคนที่ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ น้ำซุ่นไว้ใน น้ำใสไว้นอก



• พุดจาภาษาดอกไม้ หัดเป็นคนพุดจาไพเราะ พุดแต่สิ่งที่ดี สิ่งที่เป็นบวก พุดจาสุภาพ  
อ่อนหวาน พุดจามีสาระ คิดก่อนพุดและทำ

• หัดเป็นนักฟังที่ดี ฟังอย่างตั้งใจและใส่ใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา พยายามเข้าใจผู้พุด  
อย่างแท้จริงว่าเขาต้องการอะไร

- มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น
- มีความเห็นอกเห็นใจและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
- สร้างตัวเองให้เป็นคนที่มีอัธยาศัยดี
- ให้ความรักความเมตตาต่อบุคคลอื่น
- ชมเชย ยกย่อง สรรเสริญ เมื่อผู้อื่นทำดี
- สุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติและให้ความเคารพต่อผู้อื่น
- พยายามจำชื่อ - นามสกุล และรายละเอียดต่างๆ ที่สำคัญของบุคคลที่เราต้องการที่จะ  
สร้างความสัมพันธ์อันดี
- ให้ความจริงใจและทำตัวเป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้
- ตรงต่อเวลา
- ให้อภัยเสมอ ไม่ผูกพยาบาทอาฆาตแค้น
- รับผิดชอบ
- ใจเย็นระอดทน

#### 4.2 ข้อควรระวังและควรหลีกเลี่ยงในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น

• ระวังระวังในการแสดงภาพกายกับผู้อื่น คือ การแสดงสีหน้า ท่าทาง สายตา น้ำเสียง  
และมารยาทในสังคมต่างๆ ให้สุภาพเรียบร้อย มีมารยาทอยู่เสมอ

- ระวังระวังการแสดงความคิดเห็นในเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา การเมือง
- ระวังระวังการพุดจา ไม่เป็นคนพุดมาก พุดอยู่คนเดียว พุดหยาบคาย ไร้สาระ ส่อเสียด  
ประชดประชัน นินทาว่าร้าย ควรคิดก่อนพุด รู้ว่าอะไรควรพุด และพุดให้ถูกกาลเทศะ
- ระวังระวังการตำหนิติเตียน การประจาน การฉีกหน้าผู้อื่น
- ระวังระวังการโต้แย้งถกเถียงกัน การเอาชนะในเรื่องไร้สาระ
- การอิจฉาริษยา ถ้าเราอิจฉาคนอื่นก็เท่ากับยอมรับว่าเขาดีต่อเรา ควรยินดีกับเขาดีกว่า
- อย่าเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม
- อย่ามีทิฐิมานะ ยึดมั่นถือมั่น ยึดถือตัวตน
- การเอาเปรียบคนอื่น ไม่ควรรับของคนอื่นฝ่ายเดียว ควรตอบแทนเขาบ้าง
- ไม่ก้าวร้าว ใจร้อน เจ้าอารมณ์
- ไม่มีความโลภ โกรธ หลง

## 5. วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา

### และประชาชน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ศึกษาบทเรียนสามารถนำวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับบุคคล  
กลุ่มต่างๆ ในการทำงานไปปฏิบัติใช้จริง

#### 5.1 วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา

- เรียนรู้นิสัยของผู้บังคับบัญชา
- ทำงานให้ดีที่สุด หลีกเลี่ยงการประจบสอพลอ แต่ประจบด้วยการทำงานที่ดี
- ช่วยทำให้ความคิดหรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชาประสบผลสำเร็จ
- ให้ความเคารพ ยกย่อง และให้เกียรติผู้บังคับบัญชา
- ไม่สร้างปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาเดือดร้อน
- ไม่ทะเลาะกับเพื่อนร่วมงาน
- ไม่สร้างศัตรู
- เข้าหาผู้บังคับบัญชาให้ดูเวลาและโอกาสที่เหมาะสม
- ไม่รบกวนผู้บังคับบัญชาด้วยเรื่องเล็กน้อย จุกจิก ไร้สาระ
- ไม่นินทาลับหลัง
- สรรเสริญผู้บังคับบัญชาในโอกาสอันควร
- เมื่อผู้บังคับบัญชาติดต่อเรา ให้หาทางแสดงความขอบคุณและความกตัญญู
- ไม่บ่นถึงความยากลำบากในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา
- ไม่แสดงความโกรธหรือไม่พอใจเมื่อผู้บังคับบัญชาไม่เห็นด้วย แต่ให้ขี้แจงเพิ่มเติมและ  
ให้ความเห็นแบบมีอ้าชีฟ

- คอยประเมินและปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยเฉพาะสิ่งที่ได้รับการตักเตือนหรือ

ชี้แนะจากผู้บังคับบัญชา

#### 5.2 วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

- ให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มที่และเต็มใจ
- ให้ความช่วยเหลือในงานต่างๆ เท่าที่ทำได้ ไม่ถือเอาถือเรา
- ปฏิบัติต่อเพื่อนด้วยความสุภาพ ไม่เย่อหยิ่งถือตัว
- ทำงานเป็นทีม
- ขอคำปรึกษาหารือหรือขอความช่วยเหลือด้วยความสุภาพ
- มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ตามสมควร
- ให้คำติชมโดยสุจริตใจและใจกว้าง
- ไม่อิจฉาริษยาเพื่อน
- เมื่อมีปัญหาให้พยายามช่วยกันแก้ไขปัญหา
- ไม่เป็นคนช่างฟ้อง

- ทำงานอย่างอารมณ์ดี ใจเย็น
- จริงใจต่อเพื่อน ไม่ใส่ร้ายนินทาเพื่อน
- ให้คำชมเชย ยกย่องเพื่อนในสิ่งที่สมควร
- รับฟังความคิดเห็นของเพื่อน
- ทำตัวเป็นกัลยาณมิตร
- ให้ความเห็นนอกเหนือใจและช่วยเหลือตามสมควร

### 5.3 วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา

▪ สิ่งงานอย่างชัดเจน หรือทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อป้องกันความผิดพลาด. พร้อมทั้งให้คำแนะนำและแนวทางในการทำงาน สอนงานและให้คำปรึกษาในงาน

- ติดตามความคืบหน้าของงาน สอบถามถึงปัญหาและอุปสรรคและช่วยแก้ไขปัญหา
- ให้การสนับสนุนต่างๆ ในการทำงาน
- เมื่อทำดีให้ยกย่อง ชมเชย ต่อหน้าผู้อื่น ให้เครดิต หรือทำเป็นหลักฐานให้ปรากฏ
- เมื่อทำผิด เชิญมาสอบถามถึงสาเหตุและหาทางช่วยเหลือแก้ไข และตักเตือนตามสมควร

โดยไม่ใช้อารมณ์

- ยินดีรับฟัง รับพิจารณาความคิดเห็น กระตุ้นและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น
- พยายามให้มีส่วนร่วมในการวางแผน และการตัดสินใจตามขอบเขตงานที่พอทำได้
- ส่วนเสริมสนับสนุนให้พัฒนาตนเอง และพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างยุติธรรม
- มีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง
- ให้โอกาสก้าวหน้าในงาน
- ปฏิบัติต่อกันด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ
- ไม่ใช่อำนาจเกินจำเป็น
- เอาใจเขามาใส่ใจเรา

### 5.3 วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับประชาชน

- ปฏิบัติต่อทุกคนโดยสุจริตและยุติธรรม ไม่มีอคติ เป็นกลาง
- ให้บริการอย่างเต็มใจ ให้ความสะดวกและรวดเร็ว
- ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่จนงานสำเร็จ
- ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างสุภาพ
- ปฏิบัติด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ ใจเย็นและอดทน
- เต็มใจรับฟังข้อคิดเห็น และคำตำหนิ
- พยายามช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ อย่างเต็มที่
- สร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
- ปรับปรุงพัฒนางานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

..... กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า การจะเป็นผู้นำที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีนั้นไม่ยากเลย อยู่ที่ว่าเราได้เรียนรู้  
..... และนำไปปฏิบัติหรือไม่ เราจะเอาชนะใจตัวเองได้หรือไม่ สิ่งที่คิดว่าจะทำให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี  
..... ให้ลงมือทำทันที สิ่งที่คิดว่าจะทำให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดี ให้พยายามบังคับใจตัวเองไม่ให้ทำ และ  
..... หากสามารถเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อคนรอบข้างในการทำงานแล้ว จะทำให้สามารถทำงาน  
..... อย่างมีความสุข สบายใจ และเป็นที่ยรักของเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีแต่ผู้ที่อยากทำงานด้วย ผู้บังคับบัญชา  
..... เมตตาสนับสนุน มีแต่ความเจริญก้าวหน้า ผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะทำงาน ประชาชนให้คำยกย่อง  
..... ชมเชยในการทำงาน ดังนั้น มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะสามารถนำมา  
..... ปรับและประยุกต์ใช้กับการทำงานได้อย่างดี ซึ่งทำให้การทำงานร่วมกันนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ของ  
..... หน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง ทำให้การทำงานด้านบริการประชาชนเป็นไปด้วยความราบรื่น



# สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

**นางสาวเสาวภา รงชัย**

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา มุขยสัมพันธ์ในการทำงาน

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)


ให้ไว้ ณ วันที่ 18 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563



(ม.ล.ไพรัชกร ทวกฤค)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

Power by Chula ELS (Chula E-Learning System) Version 3.0

Chula ELS 

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน  
สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน

หน้าหลัก | เลือกสมัครหลักสูตร/วิชา | เข้าอบรม | ข้อมูลส่วนบุคคล | ข้อมูลการอบรม | ข้อความถึงคุณ | ระบบจัดการไฟล์ | เปลี่ยนรหัสผ่าน | ทิ้งงาน | กู้ภัยออนไลน์ | ออกจากระบบ

**User Info**

รหัสผู้ใช้ (User ID) : OCSC223574

ชื่อผู้ใช้ (User Name) : นางสาว เสาวภา ธงชัย

## รายงานการศึกษาบทเรียน (Attendance Report : Detail)

M32 :: มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน

6๘

จำนวนชั่วโมง



พิมพ์หน้านี้


OCSC223574 : เสาวภา ธงชัย		
ลำดับที่	บทเรียน	จำนวนนาที
1	มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน	1
2	บทนำ	13
3	หน่วยที่ 1 ความหมาย ความสำคัญ และประโยชน์ของการมีทักษะมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	8
4	หน่วยที่ 2 คุณสมบัติของผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ดี และกระบวนการพัฒนาตนเองด้านมนุษย์สัมพันธ์	22
5	หน่วยที่ 3 หลักการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น	200
6	หน่วยที่ 4 วิธีการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และข้อควรระวังในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์	48
7	หน่วยที่ 5 วิธีการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และประชาชน	12

**หมายเหตุ**

เครื่องหมาย \* คือรายการที่ไม่มีเนื้อหาบทเรียน (ไม่จับเวลา)

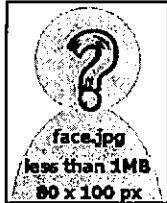
ไฮไลต์สีส้ม คือรายการที่มีหัวข้อย่อย

ข้อมูล ณ วันที่ 18 พฤษภาคม 2020

Chula ELS 

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน All site contents copyright ©2017

Power by Chula ELS (Chula E-Learning System) Version 3.0

Chula ELS สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน  
สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนหน้าหลัก | เลือกสมัครหลักสูตร/วิชา | เข้าอบรม | ข้อมูลส่วนบุคคล | ข้อมูลการอบรม | ข้อความถึงคุณ | ระบบจัดการ  
ไฟล์ | เปลี่ยนรหัสผ่าน | ทืมงาน | คู่มือออนไลน์ | ออกจากระบบ**User Info**

รหัสผู้ใช้ (User ID) : OCSC223574


ชื่อผู้ใช้ (User Name) : นางสาว เสาวภา ธงชัย

## รายงานการทำแบบทดสอบ (Exam Report : Summary)

รหัสข้อสอบ วิชา new54\_K01\_A : แบบประเมินก่อนการศึกษา วิชามนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

ลำดับ	รหัสผู้ใช้	ชื่อ-นามสกุล	คะแนน	%
1	OCSC223574	เสาวภา ธงชัย	7 / 10	70%

ข้อมูล ณ วันที่ 18 พฤษภาคม 2020

Chula ELS 

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน All site contents copyright ©2017

Power by Chula ELS (Chula E-Learning System) Version 3.0

Chula ELS 

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน  
สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน

หน้าหลัก | เลือกสมัครหลักสูตร/วิชา | เข้าอบรม | ข้อมูลส่วนบุคคล | ข้อมูลการอบรม | ข้อความถึงคุณ | ระบบจัดการไฟล์ | เปลี่ยนรหัสผ่าน | ทิมงาน | คู่มือออนไลน์ | ออกจากระบบ

**User Info**

รหัสผู้ใช้ (User ID) : OCSC223574


ชื่อผู้ใช้ (User Name) : นางสาว เสาวภา ธงชัย

## รายงานการทำแบบทดสอบ (Exam Report : Summary)

รหัสข้อสอบ วิชา new54\_K01\_B : แบบประเมินหลังการศึกษา วิชา มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

ลำดับ	รหัสผู้ใช้	ชื่อ-นามสกุล	คะแนน	%
1	OCSC223574	เสาวภา ธงชัย	9 / 10	90%

ข้อมูล ณ วันที่ 18 พฤษภาคม 2020

Chula ELS 

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน All site contents copyright ©2017