



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า.....นางสาวเสาวณีย์ อ่างสุวรรณ.....
ตำแหน่ง.....นิติกร.7.....สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย).....แผนกคดี 1 กองคดี 1 สำนักกฎหมาย.....
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร M03 การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
สูงสุดในการทำงาน.....
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC).....FC ฝกม.01 : ทักษะการประสานงานในงานกฎหมาย.....ตั้งแบบ
หรือลักษณะงาน หรืองานรับผิดชอบ.....-.....
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 22 มกราคม 2563 – 31 ธันวาคม 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
สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการประสานงานร่วมกันระหว่างบุคลากรด้วยกันเองและส่วนงานอื่น
เพื่อลดปัญหาความเข้าใจที่ผิดพลาด ตลอดจนส่งเสริมสร้างการสื่อสารอย่างถูกต้องให้บรรลุผลลัพธ์ของการสื่อสาร.....


4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป
ควรประชาสัมพันธ์ให้พนักงานในสังกัดอื่น ๆ เข้าอบรมในเรื่องดังกล่าวด้วย เนื่องจากทักษะ
ในการประสานงานเป็นเรื่องที่สำคัญต่อบุคลากรภายในองค์กรในการประสานงานร่วมกัน.....

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

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

ลงชื่อ.....  ผู้เข้าอบรม
(นางสาวเสาวณีย์ อ่างสุวรรณ...)
ตำแหน่ง..... นิติกร 7 โทร..... 2730
วันที่..... 9 มิถุนายน 2563

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร M03 การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

..... การวิเคราะห์การสื่อสาร (Transactional Analysis : TA)

..... Transactional Analysis หรือ TA เป็นทฤษฎีที่ ดร.อีริก เบิร์น (Dr. Eric Berne) จิตแพทย์ชาวอเมริกันเป็นผู้ริเริ่ม และพัฒนาขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจบุคลิกภาพและพฤติกรรมการสื่อสารของตนเองและของผู้อื่นได้ดีขึ้น

..... ประโยชน์ของการวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสาร

..... ประโยชน์ข้อ 1 ทำให้รู้ถึงลักษณะของบุคคลที่เราจะสื่อสารด้วย

..... ประโยชน์ข้อ 2 ทำให้รู้ถึงลักษณะของตนเองว่าเป็นคนแบบใด

..... ประโยชน์ข้อ 3 เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะกับหน่วยงานที่มีผู้ร่วมงานที่หลากหลาย

..... ประโยชน์ข้อ 4 สามารถปรับวิธีการสื่อสารเพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีได้

..... ลักษณะการสื่อสารของคนตามทฤษฎีของอีริก เบิร์น (Eric Berne)

..... การเข้าใจลักษณะการสื่อสารของคนตามทฤษฎีของอีริก เบิร์น (Eric Berne)

..... อีริก เบิร์น (Eric Berne) กล่าวว่า ภายใต้พฤติกรรมของคนเราที่แสดงออกไปภายนอกนั้น ยังมีสิ่งเป็นแรงขับเคลื่อนที่อยู่เบื้องหลัง ที่เป็นทั้งความคิด ความรู้สึก ที่ประกอบการตัดสินใจในการแสดงพฤติกรรมภายนอก แรงขับเคลื่อนที่อยู่เบื้องหลังนี้ เรียกว่า Ego State

..... อีริก เบิร์น (Eric Berne) ได้จำแนก Ego หรือ Ego State ออกเป็น 3 สภาวะ (States) คือ

..... 1. การสื่อสารแบบพ่อแม่ผู้ปกครอง (Parent Ego State หรือ P)

..... เป็นบุคลิกที่เรารู้จักมาจากพ่อแม่ และได้ถูกซึมซับไว้เป็นพื้นฐานในการแสดงออกรูปแบบหนึ่ง พฤติกรรมแบบ Parent ส่วนใหญ่อาจออกมาในรูปแบบของการออกคำสั่ง วิพากษ์วิจารณ์ บังคับขู่เข็ญ หรือการแสดงตัวเหนือกว่า

..... ลักษณะพฤติกรรมที่เราเรารู้จักมาจากพ่อแม่หรือผู้ปกครองที่เลี้ยงเรามา อาจมีทั้งพฤติกรรมของพ่อแม่ที่ดู หรือที่ใจดี ทำให้เกิดการเลียนแบบพฤติกรรมที่พ่อแม่แสดงออก เมื่อถึงคราวที่พบกับเหตุการณ์ที่คล้ายกัน ตัวเราก็จะแสดงพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกับพ่อแม่ ตอบโต้ออกไปในลักษณะที่ไม่ได้ตั้งใจ

..... บุคลิกภาพแบบ P แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. พ่อแม่ที่ดุ (Critical Parent หรือ CP)

ลักษณะการสื่อสารแบบพ่อแม่ที่ดุ (Critical Parent หรือ CP) หมายถึง พฤติกรรมที่เลียนแบบการดูว่าลูกของพ่อแม่ซึ่งพฤติกรรมที่พ่อแม่ทั่วไปทำกับลูกเพียงแต่อาจมีความนุ่มนวลต่างกัน พฤติกรรมการเลียนแบบหรือที่เรารู้มานี้จะแสดงออกในรูปของการดูผู้อื่น หรือการพูดจาที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าผู้พูดทำตัวเหนือกว่า โดยพื้นฐานของมนุษย์แล้ว ต่างก็รู้สึกว่ามันมีศักดิ์ศรี เมื่อมีผู้ทำตัวเหนือกว่าก็จะทำให้รู้สึกอึดอัดหรือไม่พอใจ

2. พ่อแม่ที่ทะนุถนอม (Nurturing Parent หรือ NP)

พ่อแม่ที่ทะนุถนอม (Nurturing Parent หรือ NP) หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของพ่อแม่หรือผู้ปกครองด้วยการชื่นชมหรือการให้ แต่ก็ยังแฝงด้วยความเป็นผู้ที่เหนือกว่า

2. การสื่อสารแบบผู้ใหญ่ (Adult Ego State หรือ A)

เป็นบุคลิกภาพของผู้ที่ประพฤติปฏิบัติสิ่งใดอย่างมีเหตุผล มีจุดมุ่งหมายมีการคิดใคร่ครวญตามข้อเท็จจริง ไม่ใช่อารมณ์ตัดสินใจ จะรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ และประเมินผลอย่างรอบคอบเสียก่อน กล่าวคือ เป็นพฤติกรรมของผู้ที่มีวุฒิภาวะในการพูดหรือแสดงออกต่อผู้อื่นด้วยเหตุผล มีศีลธรรมและให้เกียรติผู้อื่น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังคมทั่วไปยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้จากการศึกษาการทำงาน หรือการอยู่ร่วมกันในสังคม

บุคลิกภาพแบบ A แบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีศีลธรรม (Ethics Responsibility)

ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีศีลธรรม หรือ Ethics Responsibility เป็นผู้ที่ครองตนอยู่ในความถูกต้อง ตัวอย่างเช่น ไม่เห็นแก่อำมีสสินจ้าง ไม่พูดจาใส่ร้าย มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับบุคคลทุกเพศทุกวัย

2. ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีเหตุผล (Objective Data Processing)

ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีเหตุผล หรือ Objective Data Processing จะใช้เหตุผลในการตัดสินใจ เช่น เมื่อมีข้อสงสัยหรือเห็นว่าผลงานของผู้ใดบังคับบัญชายังไม่เป็นไปตามมาตรฐานก็จะหาสาเหตุ และศึกษาข้อมูลอย่างรอบด้าน แล้วจึงให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ผู้บังคับบัญชา

3. ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือ (Personal Attractiveness) ได้แก่ ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกาย การพูดจาภิรยาท่าทางที่สุภาพเหมาะสม รู้กาลเทศะ มีความมั่นใจในตัวเอง

3. การสื่อสารแบบเด็ก (Children Ego State หรือ C)

เป็นบุคลิกที่เกิดจากการเรียนรู้มาตั้งแต่วัยเด็ก มีการจดจำเหตุการณ์ และเงื่อนไขต่าง ๆ ในอดีตมาเป็นแบบอย่างการแสดงออกในปัจจุบัน ส่วนใหญ่พฤติกรรมที่แสดงออกมามักจะอยู่ในลักษณะที่ขาดวุฒิภาวะ ขาดเหตุผล แสดงอารมณ์ และความรู้สึกอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ พฤติกรรมที่แสดงออกยังอาจคล้ายคลึงกับเด็ก เช่น เมื่อเด็กอยากได้ของเล่นบางคนอาจใช้วิธีร้องไห้ ใช้วิธีพูดออดอ้อน หรือใช้วิธีก้าวร้าว เช่น กระแทกเท้า ขว้างข้าวของ โวยวาย หรือ

/ลงปัดัน ...

ลงไปดิน เพื่อให้พ่อแม่ใจอ่อนและซื้อของเล่นให้ในที่สุด พฤติกรรมเหล่านี้บางทีก็ถูกนำมาใช้โดยไม่รู้ตัว เมื่อโตเป็นผู้ใหญ่

บุคลิกภาพแบบ C แบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. เด็กตามธรรมชาติ (Nurturing Child หรือ NC)

ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเด็กตามธรรมชาติ จะมีลักษณะพฤติกรรมคล้ายเด็ก คือ จะแสดงออกมาเลยว่ารู้สึกอย่างไร โดยไม่สามารถยับยั้งอารมณ์ได้

2. เด็กช่างฝัน (Little Professor หรือ LP)

ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเด็กช่างฝัน จะมีเหตุผลค่อนข้างน้อย ชอบพูดเพื่อเจ้อ หรือพูดในสิ่งที่เป็นไปได้

3. เด็กปรับตัว (Adapted Child หรือ AC)

ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเด็กปรับตัว จะแสดงพฤติกรรมเหมือนเด็กที่ต้องการคำชม เมื่อได้รับคำชมแล้วจะมีความสุข

ทัศนคติของคนที่มีการกระทำของตนเองและผู้อื่น

การที่คนเราได้รับประสบการณ์จากบิดามารดา และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมาตั้งแต่ในวัยเด็ก ก็จะเก็บสะสมไว้ และก่อให้เกิดความรู้สึกที่เกี่ยวกับตนเองในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น

ทัศนคติต่อชีวิต (Life Positions)

I'm OK, you're OK.

หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่ส่งผลให้ทั้งผู้พูดและคู่สนทนาารู้สึกสบายใจ ซึ่งการพูดหรือการแสดงออกเช่นนี้ ถือเป็นสิ่งที่อีริค เบิร์น (Eric Berne) ประารณาให้ทุกคนได้ปฏิบัติต่อกัน ทำให้เกิดความสุขในการอยู่ร่วมกัน ตัวอย่างเช่น “ซื้อรถมาใหม่หรือ สวยดี เตียวนี้เขาออกแบบรถสวย ๆ ทั้งนั้นเลยนะ โดยเฉพาะรถของคุณ สวยจริง ๆ”

I'm OK, you're not OK.

หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่วางตนเองอยู่ในตำแหน่งที่เหนือกว่าผู้อื่น ทำให้คู่สนทนาารู้สึกไม่สบายใจ เช่น “ซื้อรถมาใหม่หรือ ระวังนะรถผ่อนส่ง ถึงจะเปิดแอร์ให้เย็นมันก็ยิ่งร้อน”

I'm not OK, you're OK.

หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่วางตนเองอยู่ในตำแหน่งที่ด้อยกว่าคู่สนทนา เช่น “ซื้อรถมาใหม่หรือ เธอโชคดีจัง ตลอดชีวิตของฉัน ฉันคงไม่มีปัญญาได้ใช้รถใหม่อย่างเธอแน่”

I'm not OK, you're not OK.

หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่ไม่มีฝ่ายใดเป็นฝ่ายได้หรือรู้สึกดี เช่น “เธอมีปัญหาซื้อรถใหม่เขียวหรือ ผ่อนส่งไข่มุมน ฉันคนหนึ่งที่ตลอดชีวิตคงไม่มีทางได้ใช้รถใหม่ มีสามที่อยากจน อะไร ๆ ก็แยไปหมด”

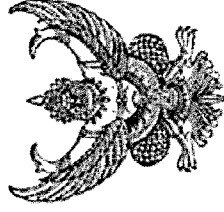
/การแสดง ...

.....การแสดงออกที่เหมาะสม “Assertive Behavior” คือ การแสดงออกความคิด ความรู้สึก และความเชื่ออย่างมีเหตุผล ลักษณะของการแสดงออกที่เหมาะสม มีดังต่อไปนี้.....

- 1. ด้านพฤติกรรม จะมีอารมณ์ที่มั่นคง จริงใจ กล่าวที่จะแสดงความรู้สึก.....
- 2. ด้านความรู้สึกของผู้กระทำ จะมีความรู้สึกเชื่อมั่น ยอมรับรับถือตนเองทั้งในเวลานั้นและเวลาต่อมา.....
- 3. ด้านความรู้สึกของผู้ถูกระทำ จะรู้สึกเห็นคุณค่าที่ได้รับการยอมรับและอยากสนทนาด้วย.....
- 4. ด้านความรู้สึกของผู้อื่นที่มีต่อตัวผู้กระทำ จะรู้สึกว่าเป็นผู้ที่น่ายอมรับนับถือ.....

Functional & Technical Competency ของฝ่ายกฎหมาย (ฝกม.)

รหัส	ชื่อสมรรถนะ
FC ฝกม 01	ทักษะการประสานงานในงานกฎหมาย
FC ฝกม 02	ความละเอียดรอบคอบในงานกฎหมาย
TC ฝกม 01	ความรู้ด้านกฎหมาย
TC ฝกม 02	ความรู้ด้านกระบวนการร่างสัญญา
TC ฝกม 03	ความรู้ด้านระบบงานสารบรรณ
TC ฝกม 04	ความรู้ด้านงานเลขานุการ
TC ฝกม 05	ทักษะการวิเคราะห์และตีความกฎหมาย
TC ฝกม 06	ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานด้านกฎหมาย
TC ฝกม 07	ทักษะการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลในการบริหารสัญญา
TC ฝกม 08	ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรม Microsoft Office
TC ฝกม 09	ทักษะด้านงานคดี
TC ฝกม 10	ทักษะการสอบสวน
TC ฝกม 11	ทักษะการเขียนหนังสือราชการ
TC ขอ 01	ทักษะการจัดการ วิเคราะห์ข้อมูลและรายงาน
TC ขอ 02	ทักษะการประสานงานในงานข้อมูลและบริหารงานเอกสาร
TC ขอ 03	ความละเอียดรอบคอบในงานข้อมูลและบริหารงานเอกสาร



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นางสาวเสาวนีย์ อ่างสุวรรณ

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

(ระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 24 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

(ม.ล.พีรภากร เทวกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

