



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ผ่าน

เลขที่..... 2575
วันที่ 02 มิ.ย. 2563
เวลา..... 14:04
Code File.....

ที่..... ฝวส01/50..... ลงวันที่ 2 มิถุนายน 2563

เรียน ผอ.ฟทบ. ผ่าน ~~ผอ.ฝวส~~ ผ่าน ทน.ขอ.วส.1 ✓

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า.....นางสาวมารีษา ชัยโย.....

ตำแหน่งพนักงานบริหารงานทั่วไป 7.....สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย).....ขอ.วส.1/ฝวส.....

ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร...M02 การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์เพื่อ
การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ.....

สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC).....TC ขอ.02 ทักษะการประสานงานในงานข้อมูลและบริหารงานเอกสาร
ดังแนบ

หรือลักษณะงาน หรืองานรับผิดชอบ ติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและบริหารงานเอกสาร
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่.....23-24 เมษายน 2563.....

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม/สัมมนา

2.1 หลักสูตรที่ฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้ช่วงเพิ่มพูนความรู้ของท่านเพียงใด

มาก ปานกลาง น้อย

2.2 ท่านคิดว่าการฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้มีประโยชน์กับตัวท่านและองค์กรเพียงใด

มาก ปานกลาง น้อย

ระบุเหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เนื้อหาเกี่ยวข้องกับโดยตรงและสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างดี

เนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

เป็นความรู้เสริม และมีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ในการบรรยายเป็นอย่างดี

เนื้อหาการอบรมไม่ตรงกับหัวข้อการบรรยาย

อื่น ๆ

3. ความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร

การติดต่อประสานงานกับแต่ละส่วนงานก็จะเจอบุคคล ซึ่งต่างมีบุคลิกลักษณะแตกต่างกันไป
การอบรมนี้ทำให้รู้จักว่าคนแต่ละบุคลิกมีพื้นฐานอุปนิสัยอย่างไร และเราควรมีการเข้าหาหรือการแสดงการ
ปฏิสัมพันธ์กับคนแต่ละบุคลิกแตกต่างกันอย่างไร เช่น การติดต่อกับคนที่มีบุคลิกเปิดเผย ช่างเจรจา เราก็ควร
เป็นผู้ฟังที่ดี ส่วนการติดต่อกับคนที่มีบุคลิกเคร่งขรึม เราอาจชวนเขาพูดคุยก่อน แต่ไม่ใช่คำถามไม่ชักไซร์ด้วย
คำถามปลายเปิดมาก ควรดูท่าทีไปก่อน ก็จะช่วยให้การประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป
.....ควรให้พนักงานได้เข้าร่วมการอบรมนี้ในจำนวนและเวลาที่มากขึ้น เพราะมีประโยชน์ต่อ
การทำงานประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น.....

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

ใบวุฒิบัตร (Certificate)

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลงชื่อ..... *มาธ* ผู้เข้าอบรม

(นางสาวมาริษา ชัยโย)

ตำแหน่ง พนักงานบริหารงานทั่วไป 7.โทร.....3416

วันที่ *29/5/63*

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร M02. การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์เพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ.....

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

..... การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ ช่วยให้เราสามารถรู้เขารู้เราเพื่อให้เกิดการติดต่อในการทำงาน
เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งหลักการวิเคราะห์ธรรมชาติของมนุษย์ได้ดังนี้

1. แบ่งตามหลักศาสนาพุทธ หมายถึงสภาวะจิตของคนโดยธรรมชาติที่ท่องเที่ยวไป คือ ราคจริต
โทสจริต โมหจริต วิตกจริต สัทธาจริต พุทธิจริต.....

2. แนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพของนักคิด เช่น

2.1 ทฤษฎีบุคลิกภาพของคาร์ล จี. จุง (Carl G. Jung) ได้แบ่งบุคลิกภาพของคนออกเป็น 2 แบบ
คือ Introvert เป็นพวกที่สนใจในตนเอง และ Extrovert เป็นพวกที่สนใจภายนอกตนเอง

2.2 แนวคิดบุคลิกภาพตามแบบของมายเออร์-บริกจ์ (Myers-Briggs Type Indicator: MBTI)
ที่แบ่งบุคลิกภาพของคนจาก 4 ปัจจัย แต่ละปัจจัยมี 2 ประเภท รวม เป็น 8 บุคลิกภาพ เช่น บุคลิกภาพที่บุคคล
แสดงออกต่อบุคคลแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพที่บุคคลแสดงออกต่อบุคคลแบบเก็บตัว เป็นต้น

2.3 แนวคิดทฤษฎีของ ศ.ดร. หลุย จำปาเทศ ได้เปรียบเทียบคนกับต้นไม้ว่า คนเรานั้นมี
ความคล้ายคลึงกับต้นไม้ที่ตรงที่เปลือกของต้นไม้ นั้นเปรียบเสมือนกับเปลือกของคน อยู่ในระดับ ‘การเข้าสังคม’
หรือ ‘Social’ เป็นการพูดคุยกับคนที่รู้จักผิวเผินหรือไม่สนิทคุ้นเคยด้วย แต่เมื่อเริ่มสนิทสนมคุ้นเคยกันแล้ว ก็จะ
เริ่มเปิดเผยตัวเองมากขึ้น ก็จะเป็นส่วนของแก่นของต้นไม้..... ซึ่งอยู่ในระดับ ‘การเข้ากลุ่มเพื่อน’ หรือ ‘Group’

ในหลักสูตรนี้ ได้นำเสนอการวิเคราะห์ตามแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพของ ศ.ดร. หลุย จำปาเทศ. ที่ได้
เสนอทฤษฎี UNO Personality

ทฤษฎี UNO Personality แบ่งได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก หรือคนช่างพูดช่างคุย (Over Expression หรือ O Personality)

เป็นคนที่ชอบการแสดงออกมากกว่าปกติ ช่างพูดช่างคุย เปิดเผย กล้าแสดงออก คบกับคนได้
ง่าย สามารถติดต่อประสานงานกับผู้อื่นได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เก่ง มีความรู้
กว้างขวางหลากหลาย เนื่องจากคุยเก่งทำให้มีโอกาสได้พบปะกับผู้อื่นมาก และอาจสนใจในหลายเรื่อง เช่น
นักประชาสัมพันธ์ ผู้จัด Event การติดต่อประสานงานกับ O เราควรเป็นผู้ฟังที่ดี เมื่อเราพบกับคนคุยเก่งหรือ O
แล้ว การฟังอย่างตั้งใจจะช่วยให้เขาได้พูดได้คุย ได้เล่าสิ่งที่อยากจะเล่าอย่างสบายใจ ไม่มีคนมาคอยขัดคอ เทคนิค
ที่จะช่วยให้ฟังได้ดีขึ้น คือ ฟังแบบมีวจนภาษาด้วย เช่น การพยักหน้าเข้าใจสิ่งที่เขาพูด

2. บุคลิกภาพแบบไม่ชอบแสดงออก หรือคนขี้อาย (Under Expression หรือ U Personality)

เป็นคนบุคลิกตรงกันข้ามกับ O คือ ไม่ชอบแสดงออก เงียบขี้อาย เรียบร้อย มักจะชอบทำงาน
ที่เจาะลึกมากกว่าพบปะผู้คน เหมาะกับงานที่ลงรายละเอียด เช่น ผู้เชี่ยวชาญทางวิทยาศาสตร์ นักบัญชี ฯลฯ
คนกลุ่มนี้ไม่ชอบให้ใครมาชวนคุย หรือการไปไหนมาไหนโดยที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นเขาก็จะมีความสุขได้อยู่
แล้ว เป็นคนไม่พูดมากแต่คิดลึก คิดตอบอะไรช้า เพราะเขาคิดก่อนพูดอยู่เสมอ คิดเยอะ ว่าสมควรพูดหรือไม่
ดังนั้น เวลาเราพบกับคนขี้อาย การพูดคุยซักถามจึงควรเริ่มด้วยคำถามปลายปิด จำพวก คำถามที่ว่า “ใช่หรือไม่”
“อะไร” หรือให้ตอบเพียงคำสองคำก่อน เช่น “คุณเลิกงานกี่โมงคะ” เป็นต้น.....

ดังนั้น เวลาเราพบกับคนขริม การพูดคุยซักถามจึงควรเริ่มด้วยคำถามปลายปิด จำพวก คำถามที่ว่า “ใช่หรือไม่” “อะไร” หรือให้ตอบเพียงคำสองคำก่อน เช่น “คุณเลิกงานกี่โมงคะ” เป็นต้น

3. บุคลิกภาพแบบทั่วไป หรือคนแสดงออกปานกลาง (Normal Expression หรือ N. Personality)

คนส่วนใหญ่จะมีบุคลิกภาพแบบนี้ คือ เป็นคนที่แสดงออกปานกลาง ไม่พูดมากไป หรือน้อยเกินไป ขาดเสน่ห์ที่เป็นลักษณะจำเพาะอย่าง O และ U มี เช่นไม่เป็นคนช่างพูดช่างคุยไปเลย ก็ไม่เป็นคนที่เงียบขริมไปเลย ทำให้ดูธรรมดาในสังคม

เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

1. เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนบุคลิกภาพแบบ O

$$O = L + C$$

เมื่อ L = Listening การฟัง (ฟังด้วยความสนใจ) C = Concern ความมีน้ำใจห่วงใย

คือเป็นนักฟังที่ดี ถามคำถามแบบปลายเปิดและแสดงท่าทีสนใจในสิ่งที่เขาพูด

2. เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนบุคลิกภาพแบบ U

$$U = P + C$$

เมื่อ P = Persuasion การชักชวน การเข้าไปโต้ถาม C = Concern ความมีน้ำใจห่วงใย

คือเราควรเป็นฝ่ายเริ่มชวนคุยโดยให้เขาตอบสั้นๆ จากนั้นจะเริ่มใช้คำถามแบบปลายเปิด ก็ต่อเมื่อมีความสนิทสนมด้วยแล้ว

3. เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนบุคลิกภาพแบบ N

$$N = P + L + C$$

เมื่อ P = Persuasion การชักชวน การเข้าไปโต้ถาม L = Listening การฟัง (ฟังด้วยความสนใจ)

C = Concern ความมีน้ำใจห่วงใย

คือ เวลาพบกันในช่วงแรกๆ N จะมีลักษณะไม่ต่างจาก U แต่พอรู้จักสักพักก็จะเป็นแบบ O แต่จะไม่ช่างเจรจาและคล่องแคล่วเหมือน O จะเป็นคนอยู่กลางๆ

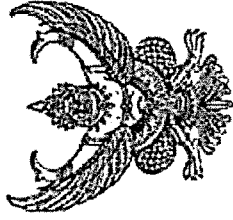
ดังนั้น เมื่อเราทราบแล้วว่า คนเรามีบุคลิกภาพแตกต่างกัน เราจึงจะต้องมีกการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน ซึ่งสามารถนำพฤติกรรม 3 ประการไปประยุกต์ใช้ได้แก่

- การถ่อมตัว ได้แก่ การตอบรับ ลดความเด่น การชมกลับ การเปลี่ยนเรื่องพูด กับคนบุคลิก U

- การกระเช้าเข้าเหย้า จะตอบใจทัยในการปฏิสัมพันธ์กับ O แต่ข้อควรระวังคือ ไม่กระเช้าเข้าเหย้าจนเป็นการล้ำเส้นหรือก้าวร้าวเกินไป ยิ่งถ้าไม่สนิทด้วยก็ไม่ควร

- การชมเชย ถ้าทำอย่างถูกต้องก็จะนำไปสู่การผูกมิตรได้อย่างรวดเร็ว แต่ต้องเป็นการชมอย่างจริงใจหรือการชมเฉพาะเจาะจงในส่วนที่ดี ข้อควรระวังคือ ไม่ควรชมเชยเกินความเป็นจริง เพราะจะดูเป็นการยกยอปอปั้นแบบไม่จริงใจได้

สรุป การแบ่งบุคลิกภาพของคนเป็นทฤษฎี UNO Personality โดยคนแบ่งออกเป็นสามประเภท คือ คนช่างพูดช่างคุย (O Personality) คนขริม (U Personality) และคนแสดงออกแบบทั่วไป (N Personality) ซึ่งในชีวิตประจำวันเราเลือกไม่ได้ที่จะเจอคนบุคลิกแบบไหน กรณีที่เราต้องคบหาหรือทำงานกับคนทั้งสาม การรู้เขารู้เรา จำต้องมีเทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน จะทำให้ความสัมพันธ์และการติดปฏิสัมพันธ์เป็นไปอย่างราบรื่น



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นางสาวมาริษา ชัยโย

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

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์เพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 29 เดือน เมษายน พ.ศ. 2563



(ม.ล.พัชรภากร เทวกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

