



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

เลขที่รับ... 1419... 14 ๗๗
เวลา... ๑๖ มิ.ย. 2563

ที่... ๗๖๓๑/๓๔... ลงวันที่... 15 มิ.ย. 2563

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.ฝทท. ผอ.กทท.1 ทน.สส.1
15 มิ.ย. 2563

กทท.1
๗๘๘
15 มิ.ย. 2563
๑๘.๐๘๕

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า... นางสาวสิรินันท์ จันทะสา
ตำแหน่ง... นิติกร 7... สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย)... สส.1/กทท.1/ฝทบ.
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร... มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน...
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC)... TCฝทบ05 : ทักษะการติดต่อประสานงานในงานกรรมสิทธิ์ที่ดิน...
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่... 22 ม.ค. 2563 - 31 ธ.ค.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
สามารถนำความรู้จากหลักสูตรมาใช้ในการติดต่อประสานงานทั้งภายในหน่วยงานและ.....
ภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งนำมาใช้ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและ.....
ประชาชนผู้ถูกเวนคืน.....
4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป
ควรมีการจัดอบรมในหลักสูตรดังกล่าวอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งมีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
ภายในหน่วยงาน.....
5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล
 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
6. เอกสารแนบ
 ใบวุฒิบัตร (Certificate)
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลงชื่อ สิรินันท์ จันทะลา ผู้เข้าอบรม
(นางสาวสิรินันท์ จันทะลา)
ตำแหน่ง นิติกร 7 โทร. 2620
วันที่ 12 มี.ย. 2563

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน

มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง วิชาที่ว่าด้วยศาสตร์และศิลปะในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ นับถือ ความจงรักภักดีและความร่วมมือ หรือกระบวนการปฏิบัติเพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานราบรื่นก่อให้เกิดขวัญดีในการเพิ่มผลงาน หรือการติดต่อเกี่ยวข้องกับมนุษย์ การเข้ากับคน การเอาชนะใจคน และการครองใจคนด้วยสันติวิธี

มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน หมายถึง ศาสตร์และศิลป์ในการสร้างสัมพันธ์ภาพ และความเข้าใจอันดีต่อบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ให้มีความรักใคร่ พื่อใจ เต็มใจ และยินดีที่จะทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ลดปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ อันจะทำให้งานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญและประโยชน์ของทักษะการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

ทำให้เราสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น ไม่มีปัญหาทะเลาะวิวาทกัน ลดข้อขัดแย้ง มีความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานอย่างมีความสุข สบายใจ มีการสื่อสารและประสานงานที่ดีเกิดขึ้น ทำให้งานบรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จ

คุณลักษณะของผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ดี

ประกอบด้วย บุคลิกดี เป็นมิตร นำคบหา มีอารมณ์ดี และมีอารมณ์ขัน เป็นผู้ที่ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ มองโลกและผู้อื่นในแง่ดี คิด พูด และกระทำแต่สิ่งที่ดี จริ่งใจ มีน้ำใจ ช่วยเหลือเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่นยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ สุภาพ อ่อนหวาน มีสาระ ไม่พูดหยาบคาย เพ้อเจ้อ ไร้สาระ ใจเย็น อุดม ปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่น อ่อนน้อมถ่อมตน รับผิดชอบ รู้จักกาลเทศะ มารยาทงาม ให้ความร่วมมือดี ทำตนเป็นคนมีประโยชน์ มีพรหมวิหาร 4

กระบวนการพัฒนาตนเองในด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

- วิเคราะห์ข้อบกพร่อง สังเกตด้วยตนเอง หรือรับข้อมูลจากผู้อื่น
- หาวิธีปรับปรุงแก้ไข เอาใจเขามาใส่ใจเรา หรือหาวิธีแก้ไขโดยไต่ถามจากผู้รู้ คนสนิท ผู้เชี่ยวชาญ หรือนักจิตวิทยา
- ลงมือปฏิบัติ เข้าใจและทำจริง
- ประเมินผล ความสุขใจของตนเอง หรือความสุขใจของผู้เกี่ยวข้อง

หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

1. ศึกษาหลักการทางด้านจิตวิทยา เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคน เช่น

หลักความต้องการของมนุษย์ของ Maslow โดย Maslow ได้คิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ โดยจัดลำดับของความต้องการจากขั้นต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs) ซึ่งถ้าความต้องการในขั้นแรกๆ ยังไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่มีความต้องการขั้นสูงถัดไป

ทฤษฎีการยอมรับตนเองและผู้อื่นของ Harris โดย Harris ได้ให้ทัศนะในการยอมรับตนเองและยอมรับผู้อื่นไว้ 4 แบบ ดังนี้

1. การปฏิเสธตนเองและการยอมรับบุคคลอื่น (I'm not o.k., You're o.k.)
2. การปฏิเสธตนเองและปฏิเสธบุคคลอื่น (I'm not o.k., You're not o.k.)
3. การยอมรับตนเองและปฏิเสธบุคคลอื่น (I'm o.k., You're not o.k.)
4. การยอมรับตนเองและยอมรับบุคคลอื่น (I'm o.k., You're o.k.)

หากเราสามารถยอมรับตนเองและยอมรับผู้อื่นได้แล้ว ทำให้เราเป็นผู้ชนะตนเอง รู้จักตนเอง เปิดเผยรับผิดชอบ และยอมรับผู้อื่น ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี

หลักความแตกต่างของมนุษย์ เนื่องจากมีมนุษย์มีความแตกต่างกันมากมาย ทำให้มีความคิด จิตใจแตกต่างกันไป จึงต้องทำความเข้าใจหลักข้อนี้ และไม่ควรที่จะตัดสินผู้อื่นโดยเอาตัวเราเป็นเกณฑ์ ต้องพยายามเอาใจเขามาใส่ใจเรา ยอมรับเขาอย่างที่เขาเป็น

ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ : Emotional Intelligence) หมายถึง ความสามารถที่จะรู้สึก เข้าใจ และนำพลังไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในชีวิต เป็นศักยภาพของบุคคลในการจัดการกับความรูสึกและอารมณ์ของตนเองในการสื่อสารและสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

2. หลักการด้านปรัชญา เช่น

หลักขงจื้อ คือ การปิดหู ปิดตา ปิดปาก ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้น บางครั้งเราต้องรู้จักทำเป็นไม่ได้ยิน ไม่รู้ไม่เห็น ไม่พูดเสียบ้าง กลับจะทำให้มนุษยสัมพันธ์ที่ดีเกิดขึ้นได้ง่ายๆ

คำคม คำขวัญ ที่ให้ข้อคิดในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้อย่างง่ายๆ เช่น ที่นั่งที่มีความสุขคือนั่งในหัวใจคน ผูกงูด้วยเชือกกล้วย ผูกคนสวยด้วยความสุภาพ ผูกพระทัยพระราชาด้วยการถวายชีวิต ผูกน้ำใจมิตรด้วยการบ่นถึง

Clarence Francis กล่าวไว้ว่า เราอาจซื้อความรู้ ร่างกาย ความสามารถคนอื่นได้ แต่เราจะซื้อจิตใจของคนไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความกระตือรือร้น กำลังใจ ความรักใคร่เมตตา ความจงรักภักดี ต้องซื้อด้วยความดีของเราและศิลปะการเข้ากับคน

3. หลักการทางศาสนา

ศาสนาพุทธ หลักพรหมวิหาร 4 ประกอบด้วย

- เมตตา อยากให้ผู้อื่นมีความสุข
- กรุณา อยากให้ผู้อื่นพ้นทุกข์
- มุทิตา ยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี
- อุเบกขา การวางเฉย ทำตนให้เป็นกลาง

เรื่องสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย

- ทาน หรือการให้
- ปิยะวาจา การพูดจาไพเราะ ไม่พูดคำหยาบ ส่อเสียด
- อัถถจริยา การปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น
- สมานัตตตา ความเสมอต้นเสมอปลาย เป็นต้น

ศาสนาคริสต์ บัญญัติ 10 ประการ หนึ่งในนั้นคือ กฎหมายเกี่ยวกับความบริสุทธิ์และความยุติธรรม เพื่อให้ทุกคนดำเนินชีวิตอย่างชอบธรรม และรักษาชุมชนให้สงบสุข เขียนไว้ในพระธรรมเลวีนิติ บทที่ 19 ข้อ 1 บัญญัติว่า เมื่อใดที่มีความขัดแย้งกัน อย่าให้เกิดความเกลียดชังกัน สิ่งใดที่เห็นว่าเป็นการกระทำที่ผิดให้ตักเตือนกัน และพระธรรมมัทธิว 19 ข้อ 18 - 19 พระเยซูตรัสว่า ให้ถือรักษาพระบัญญัติไว้ คือข้อที่ว่า อย่าฆ่าคน อย่าล่วงประเวณี ผัวเมียเขา อย่าลักทรัพย์ อย่าเป็นพยานเท็จ จงให้เกียรติแก่บิดามารดาตน และจงรักเพื่อนบ้านเหมือนรักตนเอง

ศาสนาอิสลาม มีคำสอนให้เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น และให้มีความอดทนซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของความศรัทธา

วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

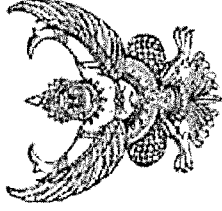
ประกอบด้วย การยิ้ม พูดจาภาษาดอกไม้ พูดจาไพเราะ พูดแต่สิ่งที่ดี คิดก่อนพูดและทำ พูดจา มีสาระ เป็นนักฟังที่ดี ตั้งใจ ใส่ใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา พยายามเข้าใจผู้พูดอย่างแท้จริง มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น เห็นอกเห็นใจ ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ทำตนให้เป็นคนมีอัธยาศัยดี ให้ความรัก ความเมตตา กรุณาต่อผู้อื่น ชมเชย ยกย่อง สรรเสริญผู้อื่นเมื่อทำดี สุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติและให้ความเคารพต่อผู้อื่น พยายามจดจำรายละเอียดต่างๆ ที่สำคัญ ของบุคคลที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีด้วย ให้ความจริงใจและทำตัวเป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้ ตรงต่อเวลา ให้อภัย คนเสมอ มีความรับผิดชอบ ใจเย็นและอดทน ทำตนให้อารมณ์ดี สดชื่น แจ่มใสอยู่เสมอ

วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

เช่น เรียนรู้นิสัยของผู้บังคับบัญชา ทำงานให้ดีที่สุด หลีกเลี่ยงการประจบสอพลอ ให้ความเคารพยกย่อง ให้เกียรติผู้บังคับบัญชา ไม่รบกวนผู้บังคับบัญชาด้วยเรื่องเล็กน้อย จุกจิก ไร้สาระ ไม่บ่นถึงความลำบากต่อการทำงาน ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เป็นต้น

วิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

เช่น ให้ความช่วยเหลือในงานต่างๆ เท่าที่จะทำได้ ไม่ถือเอาถือเรา ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพ ไม่เย่อหยิ่งถือตัว ทำงานเป็นทีม มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ตามสมควร หากมีปัญหาให้ช่วยกันแก้ปัญหา จริงใจต่อเพื่อน เป็นต้น



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นางสาวสิรินันท์ จันตะลา

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 13 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563



(ม.ล.พิรภทร พงศกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

Competency: TCฝทท05: ทักษะการติดต่อประสานงานในงานกรรมสิทธิ์ที่ดิน

กลุ่ม Competency: Technical Competency (2560)

รหัส:

รายละเอียด: มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเกี่ยวกับงานกรรมสิทธิ์ที่ดิน พร้อมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงระหว่างการประสานงานกับบุคคลต่างๆ ในงานกรรมสิทธิ์ที่ดินเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

ระดับ Competency	รายละเอียด
1	<ul style="list-style-type: none"> - รู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนในการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นในงานกรรมสิทธิ์ที่ดิน เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่แสดงออกถึงหน้าที่ของตนเองในการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น เครื่องมือประเมิน : P - ช่วยประสานงานดำเนินงานกรรมสิทธิ์ที่ดินกับบุคคลอื่นได้ตามกรอบและแนวทางที่กำหนด เช่น รับโทรศัพท์ ตอบคำถามเบื้องต้น เป็นต้น เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่ติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นผิดพลาด เครื่องมือประเมิน : P - แสดงออกถึงความสุภาพ มีอัธยาศัยดี และรู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสมในการประสานงานดำเนินงานกรรมสิทธิ์ที่ดิน เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่แสดงออกถึงความสุภาพ มีอัธยาศัย เครื่องมือประเมิน : O
2	<ul style="list-style-type: none"> - ประสานงานดำเนินงานกรรมสิทธิ์ที่ดินกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้ดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่ติดต่อประสานงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกผิดพลาด เครื่องมือประเมิน : P - แก้ไขปัญหาระหว่างประสานงานดำเนินงานกรรมสิทธิ์ที่ดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งของการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน เครื่องมือประเมิน : P - ตอบข้อซักถามในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานกรรมสิทธิ์ที่ดินที่ตนเองรับผิดชอบกับผู้มาติดต่อประสานงานด้วยได้อย่างถูกต้องชัดเจน และตรงประเด็น เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่มีการตอบข้อซักถามในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับเทคนิควิธีการประสานงานผิดพลาด เครื่องมือประเมิน : P
3	<ul style="list-style-type: none"> - สอนและให้คำแนะนำเกี่ยวกับเทคนิควิธีการประสานงานดำเนินงานกรรมสิทธิ์ที่ดินกับทีมงานเพื่อให้การประสานงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่มีการสอนหรือให้คำแนะนำกับบุคคลต่าง ๆ เครื่องมือประเมิน : P - ประสานงานกับบุคคลต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรด้วยการแสดงบุคลิกที่น่าเชื่อถือและมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่มีการประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ ผิดพลาด เครื่องมือประเมิน : O - ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการงานกรรมสิทธิ์ที่ดินก่อนส่งให้กับผู้ที่มาติดต่อประสานงานด้วยได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสม เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งในการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องผิดพลาด เครื่องมือประเมิน : D
4	<ul style="list-style-type: none"> - คิดหาวิธีการและเทคนิคในการสร้างสัมพันธ์สภาพกับบุคคลภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อบริษัทและหน่วยงานในระยะยาว เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งในการคิดวิธีการและเทคนิคในการสร้างสัมพันธ์สภาพกับบุคคลภายนอกองค์กร เครื่องมือประเมิน : P - เป็นพี่เลี้ยงในเรื่องเทคนิคและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการประสานงานในดำเนินงานกรรมสิทธิ์ที่ดินกับบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่เป็นที่ปรึกษาในเรื่องเทคนิคและวิธีการแก้ไขปัญหา เครื่องมือประเมิน : P - ตอบคำถามที่ซับซ้อนและแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนในช่วงระหว่างการประสานงานดำเนินงานกรรมสิทธิ์ที่ดินกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่ตอบคำถามซับซ้อนและแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน เครื่องมือประเมิน : P
5	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นตัวแทนขององค์กรในการประสานงานกับหน่วยงานราชการต่างๆ และหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน เพื่อให้การดำเนินงานดำเนินงานกรรมสิทธิ์ที่ดินประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งในการเป็นตัวแทนประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เครื่องมือประเมิน : P - ตัดสินใจและอนุมัติเอกสารสำคัญต่างๆ ที่นำมาใช้ประกอบการประสานงานในดำเนินงานกรรมสิทธิ์ที่ดินกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก รพม. เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่ตัดสินใจและอนุมัติเอกสารสำคัญต่าง ๆ ได้ถูกต้องและแม่นยำ เครื่องมือประเมิน : D