



# รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ที่ ฝคท ๒๐/๑๙๙ ลงวันที่ 30 มิ.ย. 2563

เลขที่รับ 1539 ฝคท. 15,54๒  
วันที่ 30 มิ.ย. 2563

เรียน ผอ.ฝคท. ผ่าน ผอ.ฝคท. ผอ.ภคท.2 ทน.กส.2 (ตามสายบังคับบัญชาจนถึง ผอ.ฝ่าย/สำนัก)  
*ท. ฝคท. ๒๐/๑๙๙ ๒๐ มิ.ย. ๒๕๖๓ ๑๕:๓๐ น. ๒๕๖๓*

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า.....นางสาวมธุริตา สระเกตุ.....  
ตำแหน่ง.....นิติกร.7.....สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย).....กส.2/ภคท.2/ฝคท.....

ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร.....มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน.....  
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC).....TC ฝคท05 ทักษะการติดต่อประสานงานในงานกรรมสิทธิ์ที่ดิน ดังแนบ  
หรือลักษณะงาน หรืองานรับผิดชอบ.....

จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่.....22 มกราคม 2563 – 31 ธันวาคม 2563  
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม/สัมมนา

2.1 หลักสูตรที่ฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้ช่วงเพิ่มพูนความรู้ของท่านเพียงใด  
 มาก  ปานกลาง  น้อย

2.2 ท่านคิดว่า การฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้มีประโยชน์กับตัวท่านและองค์กรเพียงใด  
 มาก  ปานกลาง  น้อย

### ระบุเหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

2. ความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร

.....ในการทำงานเวนคืนจะต้องติดต่อประสานงานกับผู้ถูกเวนคืน หน่วยงานอื่นๆ ของรัฐ ซึ่งจะพบกับปัญหาและอุปสรรคในการอธิบาย และให้ความเข้าใจต่อประชาชน จึงจำเป็นต้องมีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ได้รับความร่วมมือร่วมใจในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานซึ่งจะนำไปสู่ ความเข้าใจที่ถูกต้องจากประชาชน จนนำไปสู่การร่วมมือกัน เพื่อให้งานเวนคืนสำเร็จด้วยดี และสามารถก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายต่างๆ ของ รฟม. ได้บรรลุผลตามเป้าหมาย การเรียนวิชามนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน จึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้การทำงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ และได้รับผลสำเร็จในการทำงาน

3. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป

.....หลักสูตรนี้สามารถนำมาใช้ได้กับทุกฝ่าย/ทุกสำนัก เพราะในแต่ละฝ่ายจะต้องประสานงานกัน จึงจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากทุกคนในองค์กร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันแล้ว การทำงานย่อมราบรื่นและสำเร็จได้ด้วยดี อย่างไรก็ตาม เนื้อหาของวิชานี้ เป็นเนื้อหาที่กว้าง ไปได้ไม่ได้มีสำหรับงานเฉพาะงานด้าน ซึ่งงานบางอย่าง เช่น การจัดการมลพิษที่ดิน จำต้องมีเนื้อหาวิชาที่มีเทคนิควิธีที่เข้มข้น ลึกซึ้งกว่าหลักสูตรนี้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นไปอีกด้วย

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

- ใบวุฒิบัตร (Certificate)
- รายงานการศึกษาบทเรียน
- รายงานการคะแนนสอบ
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลงชื่อ.....ผู้เข้าอบรม

(.....นางสาวมฤติตา สระเกตุ.....)

ตำแหน่ง.....นิติกร 7.....โทร.....2651.....

วันที่.....26 มิถุนายน 2563.....

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

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

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

..... ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน .....

..... นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย โดยสรุปแล้ว หมายถึง ศาสตร์และศิลป์ในการสร้างสัมพันธ์ภาพ และความเข้าใจอันดีต่อบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ให้มีความรักใคร่ พื่อใจ เต็มใจ และยินดีที่จะทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ลดปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ อันจะทำให้การทำงานร่วมกันนั้น บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ .....

..... ความสำคัญและประโยชน์ของการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี .....

..... การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีนั้นมีความสำคัญในการทำงานเป็นอย่างมาก เพราะจะทำให้เราสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น ไม่มีปัญหาระหว่างคน ลดข้อขัดแย้ง มีความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานอย่างมีความสุข สบายใจ มีการสื่อสารและประสานงานที่ดีเกิดขึ้น ทำให้งานบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จ .....

..... คุณสมบัติของผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ดี .....

..... ตัวอย่างของผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ดี ได้แก่ อดีตนายกรัฐมนตรีนายอานันท์ ปันยารชุน เพราะมีความเป็นผู้ดี มีมารยาทงาม พุดจาดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน .....

..... คุณสมบัติของผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ดี รวบรวมจากผู้เข้าอบรมที่สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนสำนักงาน ก.พ. มีลักษณะร่วมที่เห็นตรงกันส่วนใหญ่ ดังต่อไปนี้ .....

- ..... 1. บุคลิกดี เป็นมิตร นำคบหา .....
- ..... 2. มีอารมณ์ดี และมีอารมณ์ขัน .....
- ..... 3. เป็นผู้ที่ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ .....
- ..... 4. มองโลกและผู้อื่นในแง่ดี .....
- ..... 5. คิด พุด และกระทำแต่สิ่งที่ดี .....
- ..... 6. จริงใจ .....
- ..... 7. มีน้ำใจ ช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อผู้อื่น .....
- ..... 8. ยิ้มแย้มแจ่มใส .....
- ..... 9. พุดจาไพเราะ สุภาพ อ่อนหวาน มีสาระ ไม่พุดคำหยาบ เพื่อเจ้า ไร้สาระ .....
- ..... 10. ใจเย็น อดทน .....
- ..... 11. ปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่น .....

12. อ่อนน้อม ถ่อมตน

13. รับผิดชอบ

14. รู้จักกาลเทศะ

15. มารยาทงาม

16. ให้ความร่วมมือดี

17. ทำตนเป็นคนมีประโยชน์

18. มีพรหมวิหาร 4 (เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา)

ดังนั้น เราจะต้องมีการวิเคราะห์ตนเองในเรื่องที่ดี และในเรื่องที่ควรปรับปรุง แล้วนำมาวางแผนปรับปรุงพัฒนาตนเอง ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อบกพร่องโดยการสังเกตด้วยตนเอง และรับข้อมูลจากผู้อื่น

2. หาวิธีปรับปรุง แก้ไข โดยการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และหาวิธีแก้ไขโดยไต่ถามจากผู้รู้ คนสนิท ผู้เชี่ยวชาญ หรือนักจิตวิทยา

3. ลงมือปฏิบัติ ซึ่งต้องประกอบไปด้วยความเข้าใจ และทำจริง

4. ประเมินผลจากความสุขใจของตนเอง และความสุขใจของผู้เกี่ยวข้อง

หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น

1. หลักการด้านจิตวิทยา

การที่เราจะสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้นั้น จะต้องศึกษาหลักการทางด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคน ซึ่งจะสามารถนำไปปรับใช้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ ในการทำงานให้ดี และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยมีแนวคิดต่างๆ ทางด้านจิตวิทยา ดังนี้

1.1 Abraham H. Maslow ได้คิดค้นทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ โดยจัดเป็นลำดับขั้นของความต้องการจากขั้นต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs) ซึ่งถ้าความต้องการในขั้นแรก ๆ ยังไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่มีความต้องการขั้นสูงถัดไป ซึ่งมีลำดับขั้นความต้องการดังนี้

ความต้องการขั้นแรก คือความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต ได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม การพักผ่อน มนุษย์จะมีความต้องการสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อน เมื่อได้รับเพียงพอแล้ว ก็จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป

ความต้องการขั้นที่สอง คือความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) คือความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต เช่น ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและอาชีพ ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ต้องการความรู้สึกอบอุ่น มั่นใจในชีวิต รวมถึงความมั่นคงทางอารมณ์ด้วย

ความต้องการขั้นที่สาม คือความต้องการทางสังคม (Social Needs) กล่าวคือ มนุษย์จะต้องการความรัก การมีหมู่พวก มีเพื่อน มีคนรัก การเข้าสังคม การได้เข้ากลุ่มต่าง ๆ การรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อกลุ่ม และได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคม

ความต้องการขั้นที่สี่ คือความต้องการเกียรติยศ - ชื่อเสียง (Self - esteem Needs) ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการด้านสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ชมเชย สรรเสริญ ได้รับเกียรติต่าง ๆ มีชื่อเสียง การได้ดำรงตำแหน่งที่สำคัญ และการรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

..... ความต้องการขั้นสุดท้าย คือความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self-actualization or Self-fulfillment Needs) เป็นความต้องการของมนุษย์ คือ การประสบความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมาย ความสมหวังในชีวิตของคน ได้แก่ ความต้องการที่จะรู้ว่าคนนั้นเป็นอย่างไร มีขีดความสามารถอะไรแค่ไหน มีสิทธิจะพัฒนาตนเองได้ถึงไหน มีความหวังและความปรารถนาอะไรในชีวิต ความใฝ่ฝันสูงสุดในชีวิตคืออะไร ที่ต้องการจะไปให้ถึง และต้องการจะบรรลุสิ่งนั้น

..... 1.2 ทฤษฎีการยอมรับตนเองและผู้อื่น

..... Harris (1976) ได้ให้ทัศนะในการยอมรับตนเองและยอมรับผู้อื่นไว้ 4 แบบ กล่าวคือการวิเคราะห์สัมพันธภาพของตนเองกับผู้อื่น ได้แก่

..... 1) การปฏิเสธตนเองและการยอมรับบุคคลอื่น (I'm not O.K., You're O.K.) บุคคลซึ่งอยู่ในลักษณะนี้จะเรียกร้องความเมตตาจากผู้อื่น ต้องการยอมรับการสนับสนุน และการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เป็นอย่างมาก และคิดว่าคนอื่น ๆ จะต้องให้การสนับสนุนแก่ด้วย เขาจะพยายามทำทุกอย่างเพื่อให้ผู้อื่นเอาใจใส่และสนองความต้องการของเค้าในการสนทนา ปฏิเสธตนเอง และต้องการกำลังใจจากผู้อื่นเป็นอย่างมาก

..... 2) การปฏิเสธตนเองและปฏิเสธบุคคลอื่น (I'm not O.K., You're not O.K.) บุคคลที่อยู่ในลักษณะนี้ไม่ต้องการการสนับสนุนจากใครแม้แต่ตนเอง มีความรู้สึกว่าเขาดีสินหวังและพยายามหนีออกจากสังคม ถึงแม้คนอื่นจะพยายามให้กำลังใจ แต่เค้าก็ไม่ยอมรับ เพราะเค้ามีความรู้สึกว่าคุณอื่นก็ไม่ดีเหมือนกัน

..... 3) การยอมรับตนเองและปฏิเสธบุคคลอื่น (I'm O.K., You're not O.K.) บุคคลซึ่งอยู่ในลักษณะนี้จะปฏิเสธการสนับสนุนและกำลังใจจากผู้อื่น แต่จะสร้างพลังใจด้วยตนเอง เค้าจะมีความรู้สึกว่าคุณทุกคนทิ้งให้เค้าอยู่คนเดียว เค้าก็อยู่ได้ เค้าไม่ต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับใคร ๆ เพราะมีความรู้สึกว่าคุณอื่นเป็นคนไม่ดี และคิดว่าตัวเองดีกว่าใคร

..... 4) การยอมรับตนเองและยอมรับบุคคลอื่น (I'm O.K., You're O.K.) บุคคลในลักษณะนี้จะมองเห็นคุณค่าของตนเองและยอมรับว่าคุณอื่นก็มีคุณค่า และยอมรับตนเองและให้การยอมรับผู้อื่นอย่างเสมอภาค สามารถติดต่อสัมพันธ์กับคนทุกคนได้ด้วยความสะดวกสบายใจ สามารถแสดงออกถึงความสามารถของตนเอง และชื่นชมความสามารถของผู้อื่นด้วยความจริงใจ

..... จากทฤษฎีนี้จะเห็นได้ว่า หากเราสามารถที่จะยอมรับตัวเราเอง และบุคคลอื่นได้อย่างแท้จริงแล้ว เราก็จะเป็นผู้ชนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชนะตนเอง จะเป็นผู้รู้จักตัวเอง เปิดเผย รับผิดชอบ ยกย่อง และนับถือผู้อื่นได้ แต่ถ้าหากเราไม่ยอมรับตัวเอง ก็จะกลายเป็นผู้แพ้ และท้อแท้ในชีวิต หรือหากไม่ยอมรับผู้อื่น ก็กลายเป็นผู้ที่ชอบข่มขู่ผู้อื่น ซึ่งย่อมทำให้เสียสัมพันธภาพที่ดี หากเราสามารถยอมรับตนเองและบุคคลอื่นได้ ก็จะเป็นผู้ที่ใคร ๆ ก็อยากคบหา เพราะจะไม่มีปมต่าง ๆ และยอมรับในคุณค่าของคนอื่นอย่างที่เขาเป็น อันจะทำให้บุคคลอื่นมีความมั่นใจและภูมิใจในตนเอง อันจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี และราบรื่นต่อกัน

..... 1.3 ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี (Johari's Window)

..... เปรียบคล้ายกับว่าในหัวใจของคนเรานั้น มีอยู่ 4 ห้อง คือ

..... 1) ส่วนที่ตัวเราเองรู้ คนอื่นก็รู้ หรือที่เรียกว่าบริเวณเปิดเผย (Open area) ได้แก่สิ่งที่ทุกคนรู้ เช่น

เรามีรูปร่างหน้าตาเป็นอย่างไร ชื่อเรียงเสียงใด ทำงานที่ไหน ซึ่งไม่ใช่บริเวณที่เป็นปัญหาแต่เป็นบริเวณที่ต้องการให้กว้างขึ้นและขยายให้กว้างออกไป

2) ส่วนที่ตนเองรู้ แต่คนอื่นไม่รู้ หรือที่เรียกว่าบริเวณซ่อนเร้น (Hidden area) ได้แก่ ส่วนที่เราพยายามปิดบังซ่อนเร้นเอาไว้ไม่ให้คนอื่นรู้ เช่น ไม่ให้ใครรู้ว่าเราจน เราใส่ฟันปลอม เราจบแค่ ป.4 เหล่านี้เป็นต้น

3) ส่วนที่ตัวเราเองไม่รู้ แต่ผู้อื่นรู้ หรือบริเวณจุดบอด (Blind area) เป็นสิ่งที่เราเองไม่รู้ตัว แต่คนอื่นมองเห็น เช่น บางคนไม่รู้ว่ามีกลิ่นตัว หรือมีกลิ่นปาก นอนกรน เป็นต้น

4) ส่วนที่ตัวเราเองไม่รู้ ผู้อื่นก็ไม่รู้ หรือบริเวณอวิชชา (Unknown area) เป็นบริเวณที่ลึกลับ เพราะเรายังไม่รู้จักส่วนนี้ของเรา และคนอื่นก็ไม่รู้ด้วย ซึ่งบางครั้งจะลึกลงไปถึงระดับจิตใต้สำนึกเลยก็ได้ เช่น ถ้าเราไม่เคยเล่นเบสบอลหรือสกีซอสสามสาย วันดีคืนดีไปจับเล่นดู ปรากฏว่าเล่นได้ดีมาก ซึ่งเป็นสิ่งที่เราและคนอื่นไม่รู้มาก่อน หรือการกระทำต่างๆ ที่มาจากระดับจิตใต้สำนึกหรือจากอดีต เช่น การต้องล้างมือจนเปียก ทั้ง ๆ ที่ไม่รู้ว่าจะทำไมต้องทำ จนต้องทำการวิเคราะห์สืบประวัติกัน

หลักพื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องนี้คือ แต่ละบุคคลจะต้องยอมรับเกี่ยวกับตนเอง เปิดเผยตัวเองมากขึ้น และจะต้องยอมรับข้อมูลจากผู้อื่น เพื่อให้ทราบถึงส่วนที่ตัวเราเองยังไม่รู้ แต่คนอื่นรู้ อันจะนำมาปรับปรุงและพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น

คนเรานั้นโดยทั่วไปในระยะแรก เมื่อเริ่มคบหาหรือมีความสัมพันธ์กันใหม่ ๆ พื้นที่บริเวณเปิดเผยจะค่อนข้างน้อย แต่เมื่อเริ่มคุ้นเคยไว้ใจกันมากขึ้น การเปิดเผยตนเองก็จะเพิ่มมากขึ้น ทำให้เราไม่ต้องปิดบังซ่อนเร้นความคิด และเรื่องราวบางอย่างของตนเองอีกต่อไป มีความเป็นตัวของตัวเองและสบายใจมากขึ้น ฝ่ายผู้ที่ติดต่อสัมพันธ์กับเรา เมื่อเห็นเราเปิดเผย ก็มีความไว้วางใจในตัวเรามากขึ้น และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวเราที่เค้าวสังเกตเห็น ก็จะช่วยให้เราได้เข้าใจตัวเองมากขึ้น รู้ถึงจุดบอดหรือสิ่งที่เราไม่เคยรู้มาก่อน

ส่วนบริเวณอวิชชานั้น ทั้ง 2 ฝ่าย จะต้องช่วยกันค้นหา สังเกตและวิเคราะห์จึงจะค้นพบส่วนนี้ซึ่งมักจะเป็นส่วนของจิตใต้สำนึก (Unconscious mind) และนำมาเปิดเผยใช้เป็นประโยชน์ได้

1.4 ด็อกเตอร์หลุยส์ จำปาเทศน์ ได้สรุปว่า การวิเคราะห์คนหรือการจะเข้าใจคนอื่นนั้น เราควรจะดูคนให้ครบทุกด้าน และศึกษา ทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคตของคน ๆ นั้น ให้ครบถ้วน คือต้องดูทั้งด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านสังคม ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ต่างมีผลต่อพฤติกรรมทั้งทางบวกและทางลบของบุคคล นั่นคือ ถ้าบุคคลมีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมเชิงบวก หากเกิดภาวะไม่สมดุลในสามด้านนี้ ก็อาจมีพฤติกรรมเชิงลบได้ ซึ่งพฤติกรรมในอดีต จะส่งผลถึงพฤติกรรมในปัจจุบัน และพฤติกรรมในอนาคต ตามลำดับ

หากเราพิจารณาบุคคลให้รอบด้าน ทั้งทางด้านกายภาพ ด้านจิตใจ และด้านสังคม ของบุคคลนั้นในอดีต จะทำให้เราเข้าใจพฤติกรรมของเค้าในปัจจุบัน และสามารถคาดเดาพฤติกรรมของเค้าในอนาคตได้

1.5 หลักความแตกต่างของคน มนุษย์นั้นมีความแตกต่างกัน สาเหตุที่ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กรรมพันธุ์ สิ่งแวดล้อม วัย เพศ สุขภาพ การอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็ก สภาพแวดล้อม การศึกษา ฐานะ ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี กฎหมาย อาชีพ สังคม อิทธิพลของกลุ่ม

จากการที่มนุษย์มีความแตกต่างกันมากมาย ทำให้มีความคิด จิตใจแตกต่างกันไป จึงต้องพยายามทำความเข้าใจหลักข้อนี้ และไม่ควรตัดสินคนอื่นโดยเอาตัวเราเป็นเกณฑ์ ต้องพยายามเอาใจเขามาใส่ใจเรา ยอมรับเขาอย่างที่เขาเป็น ก็จะทำให้เราเข้าใจผู้อื่นมากขึ้น

1.6 ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ Emotional Intelligence) หมายถึง ความสามารถที่จะรู้สึก เข้าใจ และนำพลังไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในชีวิต เป็นศักยภาพของบุคคลในการจัดการกับความรู้สึก และอารมณ์ของตนเองในการสื่อสาร และสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

Daniel Goldman ได้นำเสนอรูปแบบ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1.6.1 ความสามารถทางบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

ก) การตระหนักรู้ในตนเอง (Self – Awareness)

ข) การบริหารตนเอง (Self – Management)

1.6.2 ความสามารถทางสังคม (Social Competence) ซึ่งประกอบด้วย

ก) การรับรู้ทางสังคม (Social – Awareness)

ข) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

องค์ประกอบหลักของ EQ ได้แก่

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self – Awareness)

2. ความสามารถในการควบคุม ปรับเปลี่ยนหรือยังคิดก่อนตัดสินใจกระทำออกไป (Self-Regulation)

3. การหยั่งรู้และเข้าใจในบุคคลอื่น (Empathy)

4. ทักษะในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills)

คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นคนที่เข้าใจตนเอง รู้เท่าทันอารมณ์ความรู้สึก และสามารถควบคุมจัดการอารมณ์ ตลอดจนรู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเองได้ มีความเข้าใจผู้อื่นคือรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา สามารถแสดงอารมณ์ความรู้สึกต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม มีการแก้ไขข้อขัดแย้งก็สามารถขจัดความเครียดและปัญหาทางอารมณ์ได้

การพัฒนาทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์

1. รู้อารมณ์ของตนเองและตรวจสอบความรู้สึกอยู่เสมอ

2. รู้จักควบคุมอารมณ์ของตน โดยสามารถปรับปรุงตน เพื่อเผชิญกับความรู้สึกนั้นและนำอารมณ์กลับสู่สภาพปกติให้เร็วที่สุด

3. รู้จักเรียนรู้การจูงใจอารมณ์ของตนเอง

4. ฝึกฝนให้เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นและผู้ใต้บังคับบัญชา

5. ตอบสนองต่อสัมพันธ์ภาพของบุคคลอื่นที่มอบให้แก่ตนเองได้อย่างเหมาะสม

หลักการเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์นี้จะช่วยให้เรา รู้จักที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น สามารถที่จะควบคุมและบริหารตนเอง รวมถึงมีความสามารถในการจัดการด้านสังคมและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลต่างๆ

1.7 Assertive Technique

- Oxford Dictionary ให้คำจำกัดความว่า

Assertive คือการแสดงออกทางสร้างสรรค์ ในการยอมรับหรือเรียกร้องต่อข้อขัดแย้ง โดยเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย

- Patricia Jakuboski ให้คำจำกัดความว่า

Assertive คือการแสดงออกโดยสิทธิทางความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ความปรารถนา และความเชื่อที่ตรงไปตรงมา ตามวิถีทางที่เหมาะสมโดยไม่สร้างความเดือดร้อนต่อผู้อื่น

Assertive Philosophy คือ ปรัชญาหรือหลักการของการแสดงออกจะประกอบด้วย

1. การที่เราลุกขึ้นเพื่อให้ผู้อื่นได้รู้จักเรา และเราได้รู้จักผู้อื่น เราจึงจะได้รับการยอมรับอย่างเสมอภาค
2. การที่เราพยายามหลีกเลี่ยงการสร้าง ความไม่พึงพอใจใด ๆ แก่ผู้อื่นเกินความจำเป็น เรากลับจะสร้างความเจ็บปวดให้แก่ตนเองและผู้อื่นในที่สุด
3. การที่เราได้พยายามสร้างความรู้สึกรักและความคิดด้วยความซื่อสัตย์อย่างถูกกาลเทศะ จะทำให้ทุกคนได้รับประโยชน์ร่วมกัน

4. การที่เราได้ปฏิเสธความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองและผู้อื่น ย่อมจะกลายเป็นเครื่องบั่นทอนความสัมพันธ์อันดีต่อกันในโอกาสต่อไป

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะดีขึ้น ถ้าเราต่างเปิดโอกาสร่วมแสดงความรู้สึกต่อกันด้วยความจริงใจ

6. การที่เราไม่เปิดโอกาสให้ผู้อื่นทราบถึงความคิดและความรู้สึกของเรา เราก็จะไม่ได้รับความเอาใจใส่จากผู้อื่นเช่นกัน

7. การที่เราหลอกตนเองในสิทธิที่พึงมีพึงได้ เราก็คือผู้ที่สอนให้ผู้อื่นเอาไรต์เอาเปรียบเรานั้นเอง

8. การที่เราได้แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมของเขามีผลกระทบต่อเราอย่างไร และให้โอกาสในการปรับปรุงพฤติกรรมของเขาด้วยความเคารพ ย่อมก่อให้เกิดความสามัคคีต่อกัน

- พฤติกรรมที่ควรแสดงออก (Assertive Behaviours) ตามลักษณะของ Salter ใน Conditional Reflex Therapy (1949) คือ

1. การพูดแสดงความรู้สึก (Use Feeling Talk)
2. การพูดเกี่ยวกับตนเอง (Talk about yourself)
3. การทักทายปราศรัย (Make Greeting Talk)
4. การยอมรับคำชมเชย (Accept Compliment)
5. การแสดงสีหน้าอย่างเหมาะสม (Use Appropriate Facial Talk)
6. การแสดงความไม่เห็นด้วยอย่างนุ่มนวล (Disagree Mildly)
7. การขอความกระจ่าง (Ask for Clarification)
8. การถามถึงเหตุผล (Ask Why)
9. การแสดงความไม่เห็นด้วยในขณะนั้น (Express Active Disagreement)
10. การกล่าวถึงสิทธิแห่งตน (Speak Up for Your Right)



11. การแสดงความมั่นคง (Be Persistent)

12. การหลีกเลี่ยงที่จะต้องแสดงเหตุผลทุก ๆ กรณี (Avoid Justifying Every Opinion)

จากหลักการของ Assertive นี้ สามารถนำหลักการไปปรับใช้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยจะต้องเรียนรู้พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมต่าง ๆ ที่เป็นทางสายกลาง โดยไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้อื่น และเป็นการใช้พฤติกรรมที่มีวุฒิภาวะ มีเหตุผล ให้ข้อมูลโดยไม่จำเป็นต้องแสดงความก้าวร้าว หรือเย็บเฉยไม่กล้าแสดงออก จนรู้สึกเก็บกดและถูกเอาเปรียบได้ง่าย

2. หลักการด้านปรัชญา

2.1 ขงจื๊อ

หลักการปิดหู การปิดตา การปิดปาก กล่าวคือ ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้น บางครั้งถ้าเราทำเป็นไม่รู้ไม่เห็น ไม่ได้ยิน ไม่พูดเสียบ้าง กลับจะทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้ง่าย บางเรื่องที่ไม่ควรเห็น ไม่น่าฟังไม่น่าพูด ก็เฉยเสียเอาหูไปนา เอาตาไปไร่เสียบ้าง กลับจะทำให้ทุกคนอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขมากกว่า ดังนั้นต้องปิดตา ปิดหู ปิดปากกันไว้บ้าง ก็จะได้กับตัวเรา

คำคมคำขวัญที่ให้ข้อคิด ที่น่าสนใจ นำไปสร้างมนุษยสัมพันธ์ดีได้ง่าย ๆ เช่น ที่นั่งที่มีความสุขคือ นั่งในหัวใจคน ผูกงด้วยเชือกกล้วย ผูกคนสวยด้วยความสุภาพ ผูกพระทัยพระราชาดด้วยการถวายชีวิต ผูกน้ำใจมิตรด้วยการบ่นถึง

2.2 สุนทรภู่

ผูกสนิทชนิดเชื้อ ..... นี้เหลือยาก

ถึงเหล็กฟากผูกไว้ ..... ก็ไม่มัน

จะผูกด้วยมนต์เสก ..... ลงเลขยันต์

ก็ไม่มันเหมือนผูกไว้ ..... ด้วยไมตรี

จะพูดจาปราศรัย ..... กับใครนั่น

อย่าตะคั่นตะคอก ..... ให้เคื่องหู

ไม่ควรพูดก็อย่าพูด ..... ถึงมึงกู

คนจะหล่ลวงลาม ..... ไม่ขามใจ

แม้จะเรียนวิชา ..... ทางค้าขาย

อย่าปากร้ายพูดจา ..... อัจฉมาสัย

จะซื่อง่ายขายดี ..... มีกำไร

ด้วยเขาไม่เคื่องจิต ..... ระอิดระอา

2.3 คุณหญิงลาวัณย์ พรชานี

- ถึงมีเงินทองสักนับแสน แต่ขาดแคลนมิตรไซ้รั ก็ไร้สุข

- นกไม่มีขน คนไม่มีเพื่อน ขึ้นสู่ที่สูงไม่ได้

- ความขัดแย้งกับผู้อื่นทำให้การงานล้มเหลว

#### 2.4 Clarence Francis (Chairman of General Food)

เราอาจซื้อร่างกาย ความรู้ความสามารถ และเวลาคนอื่นได้ แต่เราจะซื้อจิตใจของคนไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความกระตือรือร้น กำลังใจ ความรักใคร่ นับถือ ความศรัทธา ความจงรักภักดี ต้องซื้อด้วยความดีของเรา และศิลปะการเข้ากับคน

### 3. หลักการทางศาสนา

#### 3.1 ศาสนาพุทธ

หลักธรรมคำสอนที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้แก่

- พรหมวิหาร 4 ประกอบด้วย เมตตา คืออยากให้ผู้อื่นมีความสุข กรุณา คืออยากให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ มุทิตา คือยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี และอุเบกขา คือการวางเฉยทำตนและใจเป็นกลาง หลักนี้ต้องเจริญให้ครบทั้ง 4 ข้อ จึงจะดี

- สังคหวัตถุธรรม 4 ประกอบด้วย ทาน คือการให้ ปิยวาจา คือวาจาไพเราะพูดแต่สิ่งที่ดีมีประโยชน์ ไม่พูดเพื่อจ้อไร้สาระ อตถจริยา คือการปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น สมานัตตตา คือความเสมอต้นเสมอปลาย

#### 3.2 ศาสนาคริสต์

ในพระคัมภีร์ได้กำหนดบัญญัติ 10 ประการ หนึ่งในนั้นคือเรื่องเกี่ยวกับความบริสุทธิ์ และความยุติธรรม เพื่อให้ทุกคนดำเนินชีวิตที่ถูกต้องชอบธรรม และรักษาชุมชนให้เป็นชุมชนที่สงบสุข เขียนไว้ในพระธรรมเลวีนิติบทที่ 19 ข้อ 18 ได้กล่าวว่า เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นระหว่างกัน อย่าให้มีความเกลียดชังต่อกัน สิ่งใดที่เห็นว่าเป็นการกระทำที่ผิดก็ให้ตัดเตือนด้วยความรัก อย่าให้มีการแก้แค้นหรือผูกพยาบาท และสั่งว่าให้รักเพื่อนบ้านเหมือนรักตัวเอง และพระธรรมมัทธิว 19 ข้อ 18 - 19 พระเยซูตรัสว่า ให้ถือรักษาพระบัญญัติไว้ คือข้อที่ว่าอย่าฆ่าคน อย่าล่วงประเวณีผัวเมียเขา อย่าลักทรัพย์ อย่าเป็นพยานเท็จ จึงให้เกียรติแก่บิดามารดาของตน และจงรักเพื่อนบ้านเหมือนรักตัวเอง

#### 3.3 ศาสนาอิสลาม

มีคำสอนให้มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น และให้มีความอดทน ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของความศรัทธา

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าทุกศาสนาล้วนมีคำสั่งสอนที่ดีควรยึดถือปฏิบัติตาม แต่ควรศึกษาอย่างจริงจัง ให้มีความเข้าใจที่ลึกซึ้ง และนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวัน ก็จะทำให้เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น

วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และประชาชน

วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา

1. เรียนรู้นิสัยของผู้บังคับบัญชา
2. ทำงานให้ดีที่สุด หลีกเลี่ยงการประจบสอพลอ แต่ประจบด้วยผลงานที่ดี
3. ช่วยทำให้ความคิดหรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชาประสบผลสำเร็จ
4. ให้ความเคารพยกย่องและให้เกียรติผู้บังคับบัญชา
5. ไม่สร้างปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาเดือดร้อน
6. ไม่ทะเลาะกับเพื่อนร่วมงาน

7. ไม่สร้างศัตรู
8. เข้าหาผู้บังคับบัญชาให้ดูเวลาและโอกาสที่เหมาะสม
9. ไม่รบกวนผู้บังคับบัญชาด้วยเรื่องเล็กน้อยจนจุกจิกไร้สาระ
10. ไม่นินทาลับหลัง
11. กล่าวสรรเสริญคุณความดีของผู้บังคับบัญชาในโอกาสอันควร
12. เมื่อท่านดีต่อเรา เราต้องหาทางแสดงความขอบคุณ และความกตัญญู
13. ไม่บ่นถึงความยากลำบากในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา
14. ไม่แสดงความโกรธหรือความไม่พอใจเมื่อผู้บังคับบัญชาไม่เห็นด้วยกับท่าน แต่ให้ขี้แจงเพิ่มเติม และให้ความเห็นแบบมีอ้าชีพ
15. ให้อภัยประเมินและปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยเฉพาะสิ่งที่ได้รับการตักเตือนชี้แนะ จากผู้บังคับบัญชา

วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ดีกับเพื่อนร่วมงาน

1. ให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มที่และเต็มใจ
2. ให้ความช่วยเหลือในงานต่างๆเท่าที่จะทำได้ไม่ถึงเขาถือเรา
3. ปฏิบัติต่อเพื่อนด้วยความสุภาพไม่เยอหยิ่งถือตัว
4. ทำงานเป็นทีม
5. ขอคำปรึกษาหารือหรือขอความช่วยเหลือด้วยความสุภาพ
6. มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ตามสมควร
7. ให้คำติชมโดยสุจริตใจและใจกว้าง
8. ไม่คิดอิจฉาริษยาเพื่อน
9. หากมีปัญหาให้พยายามช่วยกันแก้ไขปัญหา
10. ไม่เป็นคนช่างฟ้อง
11. ทำงานอย่างอารมณ์ดี ใจเย็น
12. จริงใจต่อเพื่อน
13. ไม่ใส่ร้ายนินทาเพื่อน
14. ให้คำชมเชยกย่องเพื่อนในสิ่งที่สมควร
15. ไม่ขัดทอดความผิดให้เพื่อน
16. รับฟังความคิดเห็นของเพื่อน
17. หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อน
18. ให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำที่จำเป็น
19. ทำตัวเป็นกัลยาณมิตร
20. ปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย
21. ให้ความเห็นอกเห็นใจ และให้ความช่วยเหลือตามสมควรยามที่เพื่อนเดือดร้อน

22. พบปะสังสรรค์นอกเวลาบ้างตามสมควร

วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา

1. สั่งงานอย่างชัดเจน หรือทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อป้องกันความผิดพลาด พร้อมทั้งให้คำแนะนำและแนวทางในการทำงาน

2. สอนงานและให้คำปรึกษาในงาน

3. ติดตามความคืบหน้าของงานสอบถามถึงปัญหาและอุปสรรคและช่วยแก้ไขปัญหาให้

4. ให้การสนับสนุนต่าง ๆ ในการทำงาน

5. เมื่อทำดียกย่องสรรเสริญชมเชยต่อหน้าผู้อื่นหรือทำเป็นหลักฐานให้ปรากฏ

6. เมื่อทำผิดเชิญมาสอบถามถึงสาเหตุ และหาทางช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ และตักเตือนตามสมควร โดยไม่ใช้อารมณ์

7. จัดประชุมร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชบ้าง เพื่อชี้แจงงานแผนงาน มอบหมายงาน รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา

8. ยินดีรับฟัง รับพิจารณาความคิดเห็นด้วยดี กระตุ้นและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น หากดีให้รับ และให้เครดิตกับผู้เสนอ ไม่ดูถูก ตำหนิ หรือฉีกหน้าถ้าไม่ดี

9. พยายามให้มีส่วนร่วมในการวางแผน และการตัดสินใจต่าง ๆ โดยถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ในขอบเขตที่พอทำได้

10. ให้การจงใจ สร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน

11. ส่งเสริม สนับสนุนให้ได้พัฒนาตนเอง และพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างยุติธรรม

12. มีความสม่ำเสมอและยุติธรรม ไม่ลำเอียง หรือแสดงว่าชอบคนหนึ่งคนใดเป็นพิเศษ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

13. สนใจให้การดูแลอย่างทั่วถึง

14. ดูแลให้มีโอกาสก้าวหน้าในงาน

15. ปฏิบัติต่อด้วยความสุภาพ ให้เกียรติกันในฐานะผู้ร่วมงาน

16. ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเรื่องอื่น ๆ นอกจากเรื่องงานเท่าที่จะทำได้

17. รู้จักควบคุมอารมณ์ ไม่ตัดสินใจเวลาโกรธ

18. ไม่ใช่อำนาจเกินจำเป็น

19. เอาใจเขามาใส่ใจเรา

20. ให้ความเชื่อมั่นความไว้วางใจตามสมควร

21. ไม่จุกจิกจู้จี้เกินสมควร

22. จริงใจ

23. ยินดีในความสำเร็จ

24. ช่วยรักษาผลประโยชน์

25. หลีกเลี่ยงการชู้บังคับ

26. ชี้แจงให้ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในวงงาน

วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับประชาชน

1. ปฏิบัติต่อทุกคนโดยสุจริตและยุติธรรมไม่มีอคติเป็นกลาง
2. ให้บริการอย่างเต็มใจให้ความสะดวกและรวดเร็ว
3. ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่จนงานสำเร็จ
4. ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างสุภาพ
5. ปฏิบัติด้วยความสุภาพให้เกียรติใจเย็นและอดทน
6. เต็มใจรับฟังข้อคิดเห็นและคำตำหนิ
7. พยายามช่วยแก้ไขปัญหาด่าง ๆ อย่างเต็มที่
8. ปรับปรุงและพัฒนางานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ
9. สร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

จะเห็นได้ว่าการจะเป็นผู้นำที่มีมนุษยสัมพันธ์นั้น อยู่ที่ว่าเราได้เรียนรู้แล้ว เราจะนำไปปฏิบัติหรือไม่ เราจะเอาชนะใจตัวเองได้หรือไม่ สิ่งใดที่ดี ควรทำทันที สิ่งใดที่จะทำให้เราเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ก็พยายามบังคับใจตัวเองไว้ไม่ทำ และถ้าเรากลายเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง ในการทำงานแล้ว เราจะเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีความสุขสบายใจ เป็นที่รักของทุกคน ใคร ๆ ก็อยากทำงานด้วย ผู้บังคับบัญชาก็จะเมตตาสนับสนุนให้มีแต่ความเจริญก้าวหน้า ผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะทำงานให้ และประชาชนชมเชยกว่อย่าง



# สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

**นางสาวมูริตา สระเกตุ**

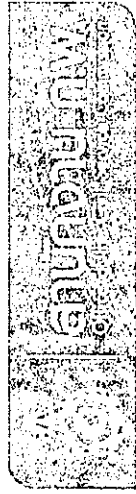
ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)  
หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 9 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563



(น.ส.พัชรากร เกตุกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน