



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ที่ สกม20/ ๑๙ ลงวันที่ 22 มิถุนายน 2563

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.สกม. ผอ.กคต.1 ทน.คต.2

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า นางสาวณัฐสุดา จำปาเงิน
ตำแหน่ง..... นิติกร 6.....สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย)..... คต.2 กคต.1 สกม.
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร ..M03 การสื่อสารเพื่อให้เกิด
ประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน.....
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC).....
หรือลักษณะงาน หรืองานรับผิดชอบ ..ติดตามและติดต่อประสานงานกับศาล พนักงานอัยการ พนักงาน
สอบสวน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดี
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 22 มกราคม 2563 ถึง 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
.....สามารถนำความรู้ที่ได้รับในเรื่องของลักษณะการสื่อสารของผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้ที่
ติดต่อสื่อสารที่ดี มาปรับใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่อยู่ใน
หน่วยงานเดียวกันหรือบุคคลภายนอกก็ตาม เนื่องจากถ้าหากผู้สื่อสารมีลักษณะของการสื่อสารที่ดี ก็จะทำให้
ติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นได้อย่างราบรื่น และส่งผลให้งานออกมามีประสิทธิภาพ

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป
..... เห็นควรให้พนักงานทุกคนเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรนี้ เนื่องจากหากพนักงานทุกคนมี
พฤติกรรมของผู้ที่ติดต่อสื่อสารที่ดี มีการสื่อสารหรือแสดงออกต่อผู้อื่นด้วยเหตุผล ให้เกียรติผู้อื่น ก็จะทำให้
การติดต่อประสานงานระหว่างฝ่าย/สำนักก็จะเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งจะส่งผลดีต่องานและหน่วยงานได้

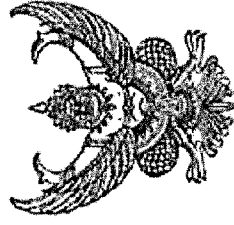
5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

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

ลงชื่อ ณัฐกานต์ ภัทธานันท์ ผู้เข้าอบรม
(นางสาวณัฐกานต์ ภัทธานันท์)
ตำแหน่ง นิติกร 6 โทร. 2753
วันที่ 22 มิถุนายน 2563



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นางสาวณัฐสุดา จำปาเงิน

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 14 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563



(ม.ล.พัชรภกร ไทกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร M03 การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงที่สุดในการทำงาน

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน เกิดความขัดแย้ง หรือโกรธเคืองกัน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหากันได้หากต้องมีการทำงานเป็นทีม โดยหากในหน่วยงานมีการสื่อสารที่ดี ก็จะทำให้บุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน และส่งผลให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อหน่วยงานและสังคม ประโยชน์ของการวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสาร มีดังนี้

1. ทำให้รู้ลักษณะของบุคคลที่เราจะสื่อสารด้วย
2. ทำให้รู้ถึงลักษณะของตนเองว่าเป็นบุคคลแบบใด
3. เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะกับหน่วยงานที่มีผู้ร่วมงานที่หลากหลาย
4. สามารถปรับวิธีการสื่อสารเพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีได้

ลักษณะการสื่อสารของคนตามทฤษฎีของอีริก เบิร์น (Eric Berne)

อีริก เบิร์น ได้คิดค้นทฤษฎี Transactional Analysis หรือ TA ซึ่งเป็นการวิเคราะห์การสื่อสาร โดยอีริก เบิร์น ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคลนั้นเกิดจากแรงขับเคลื่อนที่อยู่เบื้องหลัง ซึ่งมีทั้งความคิดและความรู้สึกที่มาประกอบกระตุ้นใจในการแสดงพฤติกรรมภายนอก โดยแรงขับเคลื่อนดังกล่าวเรียกว่า “Ego State” ซึ่งจำแนกได้ออกเป็น 3 สภาวะ ดังนี้

1. การสื่อสารแบบพ่อแม่ผู้ปกครอง (Parent Ego State : P) เป็นการสื่อสารที่เป็นการเรียนรู้มาจากพ่อแม่ และได้ถูกซึมซับไว้เป็นพื้นฐานในการแสดงออกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งพฤติกรรมการเรียนรู้แบบนี้ส่วนใหญ่จะแสดงออกมาในรูปแบบของคำสั่ง วิจารณ์ บังคับขู่เข็ญ หรือการแสดงตัวที่เหนือกว่า ทำให้เกิดการเลียนแบบ โดยสามารถจำแนกลักษณะการสื่อสารแบบพ่อแม่ผู้ปกครองออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1 ลักษณะการสื่อสารแบบพ่อแม่ที่ดุ (Critical Parent : CP) หมายถึง พฤติกรรมที่เลียนแบบการดูว่าลูกของพ่อแม่ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พ่อแม่ทั่วไปทำกับลูก เพียงแต่อาจมีความนุ่มนวลแตกต่างกัน ซึ่งพฤติกรรมการเลียนแบบหรือที่เรารู้มานี้ จะแสดงออกในรูปแบบของการดูผู้อื่น คำพูดที่ห้วน น้ำเสียงแข็ง หรือการพูดจาที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าผู้พูดทำตัวเหนือกว่า ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้อาจทำให้ผู้ที่สื่อสารด้วยเกิดความรู้สึกอึดอัดหรือไม่พอใจได้

1.2 ลักษณะการสื่อสารแบบพ่อแม่ที่ทะนุถนอม (Nurturing Parent : NP) หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของพ่อแม่หรือผู้ปกครองด้วยการชื่นชมหรือการให้ แต่ก็ยังแฝงด้วยความเป็นผู้ที่เหนือกว่าหรือกดคู่สนทนาให้ด้อยลง

2. การสื่อสารแบบผู้ใหญ่ (Adult Ego State : A) เป็นการสื่อสารที่เป็นการเรียนรู้ในปัจจุบันในขณะที่เป็นผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นบุคลิกภาพของผู้ที่ประพฤติปฏิบัติสิ่งใดอย่างมีเหตุผล มีจุดมุ่งหมาย มีการคิดใคร่ครวญตามข้อเท็จจริง ไม่ใช่อารมณ์ตัดสินใจ โดยจะมีการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์และประเมินผลอย่างรอบคอบก่อน กล่าวคือ เป็นพฤติกรรมของผู้ที่มีวุฒิภาวะในการพูดหรือการแสดงออกต่อผู้อื่นด้วยเหตุผล มีศีลธรรม และ

ให้เกียรติผู้อื่น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังคมทั่วไปยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้จากการศึกษา การทำงาน หรือการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งสามารถแบ่งลักษณะการสื่อสารแบบผู้ใหญ่ (A) ออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

2.1 ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีศีลธรรม (Ethics Responsibility) เป็นผู้ที่ครองตนอยู่ในความถูกต้อง เช่น ไม่เห็นแก่เอามิสลินจ้าง ไม่พูดจาใส่ร้าย มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับบุคคลทุกเพศทุกวัย

2.2 ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีเหตุผล (Objective Data Processing) จะใช้เหตุผลในการตัดสินใจ เช่น เมื่อมีข้อสงสัยหรือเห็นว่าผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชายังไม่เป็นไปตามมาตรฐานก็จะหาสาเหตุ และศึกษา ข้อมูลอย่างรอบด้าน แล้วจึงใช้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3 ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือ (Personal Attractiveness) ได้แก่ ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกาย การพูดจา กิริยาท่าทางที่สุภาพเหมาะสม รู้กาลเทศะ มีความมั่นใจในตัวเอง ซึ่งจะทำให้ผู้ที่พบเห็น หรือผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเคารพ

3. การสื่อสารแบบเด็ก (Child Ego State : C) เป็นการสื่อสารที่เป็นการเรียนรู้มาจากในอดีตหรือ ในสมัยที่เป็นเด็ก มีการจดจำเหตุการณ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ในอดีตมาเป็นแบบอย่างการแสดงออกในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ พฤติกรรมที่แสดงออกมามักจะอยู่ในลักษณะที่ขาดวุฒิภาวะ ขาดเหตุผล ก้าวร้าว แสดงอารมณ์และความรู้สึก อย่างชัดเจน ซึ่งจะมีการแสดงความรู้สึกที่มีอยู่ในขณะนั้นออกมาทั้งหมด โดยไม่ผ่านการพิจารณาระดับอารมณ์ ของอีกฝ่ายหนึ่งก่อน ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ดีไปด้วย นอกจากนี้พฤติกรรมที่แสดงออกยังอาจมีความ คล้ายคลึงกับเด็ก เช่น เมื่อเด็กอยากได้ของเล่น บางคนอาจใช้วิธีร้องไห้ ใช้วิธีพูดอ้ออ้อน หรือใช้วิธีการก้าวร้าว เช่น กระตืบเท้า ขว้างข้าวของ โวยวาย หรือลงไปดิน เพื่อให้พ่อแม่ใจอ่อนและซื้อของเล่นให้ ซึ่งพฤติกรรม การสื่อสารแบบเด็กนี้ มีตัวอย่างเช่น

- ผู้ใต้บังคับบัญชาอยากได้เงินเดือนเพิ่มขึ้น ก็อาจจะมีการร้องไห้ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา และมีการ แสดงออกอาการซึมเศร้า หรือเล่าปัญหาชีวิตของตนเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสงสาร

- มีการแสดงออกก้าวร้าว หรือโวยวายว่าถูกกลั่นแกล้ง หรือชักชวนให้เพื่อนร่วมงานต่อต้าน ผู้บังคับบัญชา

บุคลิกภาพแบบเด็ก แบ่งได้ออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

3.1 เด็กตามธรรมชาติ (Natural Child : NC) ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเด็กตามธรรมชาติจะมี ลักษณะพฤติกรรมคล้ายเด็ก คือ จะแสดงออกมาเลยว่ารู้สึกอย่างไร โดยไม่สามารถยับยั้งอารมณ์ได้

3.2 เด็กช่างฝัน (Little Professor : LP) ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเด็กช่างฝัน จะมีเหตุผลค่อนข้างน้อย ชอบพูดเพ้อเจ้อ หรือพูดในสิ่งที่เป็นไปได้

3.3 เด็กปรับตัว (Adapted Child : AC) ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเด็กปรับตัว จะแสดงพฤติกรรม เหมือนเด็กที่ต้องการคำชม ซึ่งเมื่อได้รับคำชมแล้วจะมีความสุข

ทัศนคติของคนที่มีต่อการกระทำของตนเองและผู้อื่น

ทัศนคติต่อชีวิต (Life Positions) หมายถึง ทัศนคติที่คนเรามีต่อตนเองและต่อผู้อื่น ซึ่งอีริก เบิร์น ได้จำแนกออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. I'm OK , you're OK. หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่ส่งผลให้ทั้งผู้พูดและ คู่สนทนาารู้สึกสบายใจ ซึ่งการพูดหรือการแสดงออกเช่นนี้ถือเป็นเรื่องที่อีริก เบิร์น ประารถนาให้ทุกคนได้ปฏิบัติต่อกัน ทำให้เกิดความสุขในการอยู่ร่วมกัน

2. I'm OK ; you're not OK. หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่วางตนเอง อยู่ในตำแหน่งเหนือกว่าผู้อื่น ทำให้คู่สนทนาารู้สึกไม่สบายใจ

3. I'm not OK , you're OK. หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่วางตนเองในตำแหน่งที่ด้อยกว่าคู่สนทนา

4. I'm not OK , you're not OK. หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่ไม่มีฝ่ายใดเป็นฝ่ายได้หรือรู้สึกดี

ทัศนคติต่อชีวิตที่ควรใช้มากที่สุดคือ I'm OK , you're OK. เนื่องจากทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและความเท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ทำให้เกิดความพอใจทั้งผู้กระทำและผู้ถูกกระทำ ซึ่งผู้กระทำก็มีการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive Behavior) ไม่แสดงตนเหนือกว่าผู้อื่น และในขณะที่เดียวกันก็ไม่ยอมตกอยู่ภายใต้อำนาจของผู้อื่น แต่เป็นการแสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึก และความเชื่อของตนเองอย่างมีเหตุผลบนพื้นฐานของการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แต่ก็ไม่คล้อยตามโดยปราศจากการไตร่ตรอง

ลักษณะของการแสดงออกที่เหมาะสม มีดังนี้

1. พฤติกรรม คือ มีอารมณ์ที่มั่นคง จริงใจ กล่าวที่จะแสดงความรู้สึก
2. ความรู้สึกของผู้กระทำ คือ มีความรู้สึกเชื่อมั่น ยอมรับนับถือตนเองทั้งในเวลานั้นและเวลาต่อมา
3. ความรู้สึกของผู้ถูกกระทำ คือ รู้สึกเห็นคุณค่าที่ได้รับการยอมรับและอยากสนทนาด้วย
4. ความรู้สึกของผู้อื่นที่มีต่อตัวผู้กระทำ คือ รู้สึกว่าเป็นผู้ที่น่ายอมรับนับถือ

ดังนั้น ทัศนคติต่อชีวิตแบบ I'm OK , you're OK. จึงทำให้ทั้งผู้พูดและผู้ฟังต่างมีความพอใจซึ่งกันและกัน เมื่อคู่สนทนาที่มีความพอใจ ก็ย่อมส่งผลดีต่อสัมพันธภาพและการทำงานที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน ซึ่งเมื่อคนในหน่วยงานมีความสุข มีความสามัคคี ก็ย่อมจะส่งผลให้ผลงานโดยรวมของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ โดยพฤติกรรมที่ผู้ติดต่อสื่อสารจะทำให้เกิดทัศนคติต่อชีวิตแบบ I'm OK , you're OK. คือ ลักษณะการสื่อสารแบบผู้ใหญ่ (A) ที่มีพฤติกรรมแบบผู้ที่มีวุฒิภาวะ มีเหตุผล มีศีลธรรม และให้เกียรติผู้อื่น ส่วนทัศนคติต่อชีวิตแบบอื่น ๆ จะทำให้เกิดความทุกข์หรือความไม่พอใจต่อคู่สนทนาได้ จึงเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำ เนื่องจากอาจจะก่อให้เกิดผลเสียต่อสัมพันธภาพที่มีต่อกัน และอาจจะส่งผลเสียต่องานและหน่วยงานด้วย