



## รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ที่ สผว 31/ 1 ..... ลงวันที่ 25 มิถุนายน 2563

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.สผว. ผอ.กสบ. ทน.ทอ. (ตามสายบังคับบัญชาจนถึง ผอ.ฝ่าย/สำนัก)  
ม. 25 มิถุนายน 2563

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้านางวาสนา ชลประเสริฐ ตำแหน่ง พนักงานบริหารงานทั่วไป สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย) แผนกบริหารงานลงทะเบียนรับเอกสาร กองสารบรรณ สำนักผู้ว่าการ .....  
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตรการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด  
ในการทำงาน  
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) ทักษะการติดต่อประสานงาน ..... ตั้งแบบ  
หรือลักษณะงาน หรืองานรับผิดชอบต้องประสานงานกับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร .....  
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ ..... 13 มิถุนายน 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  
..... หลักสูตรนี้ทำให้เราเข้าใจกระบวนการที่จะสื่อสารกับผู้อื่นได้ดีขึ้น..... สามารถวิเคราะห์..... และสร้าง  
ทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่นได้ดีขึ้น.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป  
..... หากมีการอบรมสัมมนาในหัวข้อพื้นฐาน แต่ทำให้งานเกิดประสิทธิภาพก็จะสามารถทำให้เข้าใจ  
การทำงานดีขึ้น.....  
.....  
.....  
.....

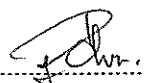
5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    น้อย    น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

ใบวุฒิบัตร (Certificate)

อื่น ๆ โปรดระบุรายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร.....

ลงชื่อ  ผู้เข้าอบรม

(นางวาสนา ชลประเสริฐ)

ตำแหน่ง พนักงานบริหารงานทั่วไป

วันที่ 25 มิ.ย. 63

## ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร M03 : การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตมนุษย์ซึ่งอยู่รวมกันเป็นสังคม หากการสื่อสารเป็นไปด้วยดี สิ่งต่างๆ ก็ดีตามมา แต่หากสื่อสารกันไม่เข้าใจ ผลเสียก็ตามมาเช่นกันหลายๆ การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญหากเรา ไม่สื่อสารกัน เราก็จะไม่สามารถเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่งได้ และถ้าหากเราสื่อสารกันไม่ดีก็จะทำให้เกิดผลเสียมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสาร

1. ทำให้รู้ถึงลักษณะของบุคคลที่เราจะสื่อสารด้วย
2. ทำให้รู้ถึงลักษณะของตนเองว่าเป็นคนแบบใด
3. เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะกับหน่วยงานที่มีผู้ร่วมงานที่หลากหลาย
4. สามารถปรับวิธีการสื่อสารเพื่อให้มีประสิทธิภาพที่ดีได้

ลักษณะการสื่อสารของคนตามทฤษฎีของอีริค เบิร์น (Eric Berne)

Transactional Analysis หรือ TA เป็นการวิเคราะห์การสื่อสารที่คิดค้นโดย Eric Berne (อีริค เบิร์น) ซึ่งเป็นจิตแพทย์ชาวอเมริกันได้นำเอาหลักการของ Sigmund Freud มาปรับปรุงและนำไป ทดลองใช้จนได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพ และได้นำเอาว่า Ego ซึ่ง Sigmund Freud เป็นผู้ใช้คนแรกมาปรับเปลี่ยนให้เข้าใจง่ายขึ้นและเหมาะต่อการนำไปฝึกปฏิบัติแก่คนทุก

อีริค เบิร์น กล่าวว่า ภายใต้อพฤติกรรมของคนเราที่แสดงออกไปภายนอกนั้น ยังมีสิ่งที่เป็นแรงขับเคลื่อนที่อยู่เบื้องหลัง ที่เป็นทั้งความคิด ความรู้สึก ที่ประกอบการตัดสินใจในการแสดงพฤติกรรมภายนอก แรงขับเคลื่อนนี้ อยู่เบื้องหลังนี้ เรียกว่า Ego State หรือ Ego สามารถจำแนกออกเป็น 3. สภาวะ

- การสื่อสารแบบผู้ปกครอง (Parent Ego State หรือ P)

ลักษณะการสื่อสารแบบผู้ปกครอง (Parent) คือ ลักษณะพฤติกรรมที่เราเรียนรู้มาจากพ่อแม่หรือผู้ปกครองที่เลี้ยงเรามา มีทั้งพฤติกรรมของพ่อแม่ที่ดีและที่ใจดี ทำให้เกิดการเรียนแบบพฤติกรรมที่พ่อแม่แสดงออก เมื่อถึงคราวที่พบกับเหตุการณ์คล้ายกัน ตัวเราก็จะแสดงพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกับพ่อแม่ ตอนได้ออกไปในลักษณะที่ไม่ได้ตั้งใจ โดยบุคคลิกภาพแบบ P สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. พ่อแม่ที่ดู (Critical Parent หรือ CP) หมายถึง พฤติกรรมที่เลียนแบบการดูว่าลูกของพ่อแม่ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พ่อแม่ทั่วไปทำกับลูกเพียงแต่อาจมีความดูมากน้อยต่างกันไป พฤติกรรมการเลียนแบบหรือที่เรารู้ว่านี้จะแสดงออกในรูปแบบของการคุณอื่น หรือการพูดจาที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึก ว่า ผู้พูดอยู่เหนือกว่า

2. พ่อแม่ที่ทะนุถนอม (Nurturing Parent หรือ NP) หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของพ่อแม่ หรือผู้ปกครองด้วยการชื่นชมหรือการให้ แต่ยังคงแฝงด้วยความเป็นผู้ที่เหนือกว่า

- การสื่อสารแบบผู้ใหญ่ (Adult หรือ A)

ลักษณะเป็นบุคลิกภาพของผู้ที่ประพฤติปฏิบัติสิ่งใดอย่างมีเหตุผล มีจุดมุ่งหมาย มีการคิดใคร่ครวญ ตามข้อเท็จจริง ไม่ใช่อารมณ์ตัดสินใจ จะรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ และประเมินผลอย่างรอบคอบเสียก่อน กล่าวคือ เป็นพฤติกรรมของผู้ที่มีวุฒิภาวะในการพูดหรือการแสดงออกต่อผู้อื่นด้วยเหตุผล มีศีลธรรมและให้เกียรติผู้อื่น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังคมทั่วไปยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้จากการศึกษา การทำงาน หรือการอยู่ร่วมกันในสังคม โดยบุคลิกภาพแบบ A สามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีศีลธรรม (Ethics Responsibility) เป็นผู้ที่ครองใจอยู่ในความถูกต้อง
2. ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีเหตุผล (Objective Data processing) จะใช้เหตุผลในการตัดสินใจ
3. ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือ (Personal Attractiveness) ได้แก่ ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกาย การพูดจา กิริยาท่าทางที่สุภาพเหมาะสม รู้กาลเทศะ มีความมั่นใจในตัวเอง

- การสื่อสารแบบเด็ก (Children หรือ C)

ลักษณะเป็นบุคลิกที่เกิดจากการเรียนรู้มาตั้งแต่วัยเด็ก มีการจดจำเหตุการณ์ และเงื่อนไขต่างๆ ในอดีต มาเป็นแบบอย่างการแสดงออกในปัจจุบัน ส่วนใหญ่พฤติกรรมที่แสดงออกมามักจะอยู่ในลักษณะที่ขาดวุฒิภาวะ ขาดเหตุผล แสดงอารมณ์ และความรู้สึกอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการแสดงออกที่คล้ายคลึงกับเด็ก โดยบุคลิกภาพแบบ C สามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. เด็กตามธรรมชาติ (Natural หรือ NC) มีลักษณะพฤติกรรมคล้ายเด็ก คือ จะแสดงออกมาเลย ว่ารู้สึกอย่างไร โดยไม่สามารถยับยั้งอารมณ์ได้
2. เด็กช่างฝัน (Little Professor หรือ LP) จะมีเหตุผลค่อนข้างน้อย ชอบพูดเพ้อเจ้อ หรือพูดในสิ่งที่ เป็นไปไม่ได้
3. เด็กปรับตัว (Adapted Child หรือ AC) จะแสดงพฤติกรรมเหมือนเด็กที่ต้องการคำชม เมื่อได้รับคำชมแล้วจะมีความสุข

ทัศนคติของคนที่มีต่อการกระทำของตนเองและผู้อื่น

จากการวิเคราะห์การสื่อสาร สิ่งหนึ่งที่ต้องใช้ร่วมกับการสื่อสาร คือ "OK and not OK positions." กล่าวคือ ถ้าสามารถเข้าใจว่าคำพูดที่จะพูดออกไปนั้น ทำให้ผู้ฟังอยู่ในตำแหน่งที่เกี่ยวกับความรู้สึกหรือจิตใจ (Psychological Position) ที่ไม่ดี ก็ควรปรับเปลี่ยนวิธีการพูดเสียใหม่ แม้กระทั่งผู้พูดเองก็เช่นเดียวกัน บางครั้ง เมื่อพูดไปแล้ว ตนเองอาจจะอยู่ในตำแหน่งที่ไม่ดีก็ได้ อีริค เบิร์น เรียกว่าตำแหน่งนี้ว่า ทัศนคติต่อชีวิต (Life Positions) ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 แบบ คือ

1. I'm OK, you're OK. หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่ส่งผลให้ทั้งผู้พูดและคู่สนทนา รู้สึกสบายใจ ซึ่งการพูดหรือการแสดงออกเช่นนี้ถือเป็นเรื่องที่อริค เบิร์น บรรณาณาให้ทุกคนได้ปฏิบัติต่อกัน ทำให้เกิดความสุขในการอยู่ร่วมกัน

2. I'm OK, you're not OK. หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่วางตนเองอยู่ในตำแหน่งที่เหนือกว่าผู้อื่น ทำให้คู่สนทนา รู้สึกไม่สบายใจ

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

4. I'm not OK, you're not OK. หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่ไม่มีฝ่ายใดเป็นฝ่ายได้หรือรู้สึกดีโดยทั่วไปแล้วคนส่วนใหญ่มักจะพอใจวิธีการพูดหรือการแสดงออกแบบที่หนึ่ง คือ I'm OK, you're OK เพราะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และเท่าเทียมกัน แต่ในความเป็นจริงแล้ว อารมณ์เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่มักจะทำให้ลืมใช้วิธีการพูดและการแสดงออกแบบนี้แรกนี้

เบิร์น ได้กำหนดคำว่า 'แสตมป์' (Stamp) แทน 'อารมณ์' ซึ่งมีทั้งแสตมป์ดี (✓) และแสตมป์ไม่ดี (✗) ถ้าผู้ใดมีแสตมป์ไม่ดีไว้มาก ก็จะเป็นคนอารมณ์ฉุนเฉียวหรืออารมณ์ไม่ดี

### ลักษณะของการแสดงออกที่เหมาะสม

พฤติกรรม : มีอารมณ์ที่มั่นคง จริงใจ กล่าวที่จะแสดงความรู้สึก

ความรู้สึกของผู้กระทำ : มีความรู้สึกเชื่อมั่น ยอมรับ นับถือตนเองในเวลานั้นและเวลาต่อมา

ความรู้สึกของผู้ถูกระทำ : รู้สึกเห็นคุณค่าที่ได้รับการยอมรับและอยากสนทนาด้วย

ความรู้สึกของผู้อื่นที่มีต่อตัวผู้กระทำ : รู้สึกว่าเป็นผู้ที่น่ายอมรับนับถือ

### สรุป

การวิเคราะห์การสื่อสาร หรือ Transactional Analysis หรือ TA เป็นทฤษฎีของ Eric Berne ที่มองในเชิงจิตวิทยาว่าคนเรามีพฤติกรรมการสื่อสาร 3 ลักษณะ คือ พฤติกรรมแบบพ่อแม่ พฤติกรรมแบบผู้ใหญ่ และ พฤติกรรมแบบเด็ก โดยพฤติกรรมทั้ง 3 ลักษณะนี้ เมื่อนำมาใช้ในการพูดหรือปฏิสัมพันธ์กันทำให้เกิดตำแหน่งที่เกี่ยวกับความรู้สึกหรือจิตใจของผู้กระทำและผู้ถูกระทำ ที่เรียกว่า ทัศนคติต่อชีวิต ที่มีทั้งหมด 4 แบบ คือ

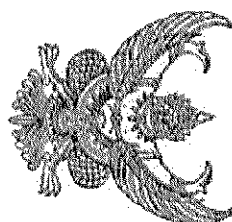
1. I'm OK, you're OK.

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

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

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

ถึงแม้ว่า ทัศนคติต่อชีวิตจะมีถึง 4 แบบแต่มีเพียงแบบเดียวเท่านั้นที่ควรใช้ คือแบบ I'm OK, you're OK. เพราะเป็นแบบที่ทำให้ฝ่ายผู้พูดและผู้ฟังต่างพอใจซึ่งกันและกัน ทำให้ส่งเสริมต่อการสร้างสัมพันธภาพและการติดต่อสื่อสารต่างๆ พฤติกรรมที่ผู้ติดต่อสื่อสารจะทำให้เกิดตำแหน่งของ I'm OK, you're OK. ได้นั้นต้องเป็นลักษณะการสื่อสารแบบผู้ใหญ่ ที่มีวุฒิภาวะ มีเหตุผล มีศีลธรรม และให้เกียรติผู้อื่น



# สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอขอบพระคุณที่มีเกียรติมอบหมายให้พิจารณาว่า

## นางवासนา บาลประเสริฐ

ได้พัฒนาความรู้ทางด้านหลักสูตรระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การมีสิทธิรางวัลอย่างมีคุณค่า

ขอเสนอให้พิจารณาเพื่อเสนอให้เกียรติคุณในการปฏิบัติงาน

(ระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ปีครึ่ง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 13 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563

(ม.ล.พิรภการ ใจกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

