



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ที่..... สสอ. 12/ 54 ลงวันที่ 24 มิถุนายน 2563

เรียน ผอ.สพทบ. ผ่าน ผอ.สสอ. ผอ.กปส. ทน.สภ.
๑๕๙๖ ๖3

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า..... นางสาววิภาณี อินทพันธ์์.....

ตำแหน่ง..... พนักงานประจำระดับพื้นที่..... ๖..... สังกัด..... สภ. กปส. สสอ.....

ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร..... การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
สูงสุดในการทำงาน (รหัส M03).....

สอดคล้องกับสมรรถนะ (M/C/F/C/TC)..... TC.26. มนุษย์สัมพันธ์..... ตั้งแนบ

จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่..... 22 มิถุนายน 2563.....

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม/สัมมนา

2.1 หลักสูตรที่ฝึกอบรม/สัมมนามีช่วงเพิ่มพูนความรู้ของท่านเพียงใด

มาก ปานกลาง น้อย

2.2 ท่านคิดว่าการฝึกอบรม/สัมมนามีประโยชน์กับตัวท่านและองค์กรเพียงใด

มาก ปานกลาง น้อย

ระบุเหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เนื้อหาเกี่ยวข้องโดยตรงและสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างดี

เนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

เป็นความรู้เสริม และมีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ในการบรรยายเป็นอย่างดี

เนื้อหาการอบรมไม่ตรงกับหัวข้อการบรรยาย

อื่น ๆ.....

3. ความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร

.....ทำให้ได้ทราบถึงความหมาย ความสำคัญและวิธีการในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
เพื่อให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีประโยชน์ในการทำงานเป็นอย่างมาก. เพราะ
สามารถช่วยให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น. ไม่มีปัญหาหรือความขัดแย้ง. เพื่อร่วมงาน. ผู้บังคับบัญชาและ
ผู้ใต้บังคับบัญชา. รวมถึงช่วยยืดข้อขัดแย้ง. สร้างความร่วมมือร่วมกันในการทำงาน. ช่วยสร้างการสื่อสารและการ
ประสานงานที่ดี. ทำให้งานประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายหลักขององค์กร

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป

..... เห็นควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมรับการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป.....

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

ใบวุฒิบัตร (Certificate)

อื่น ๆ โปรดระบุ..... ประกาศนียบัตร.....

ลงชื่อ..... ผู้เข้าอบรม



(นางสาววิภาณี อินทพันธ์์)

ตำแหน่ง พนักงานประชาสัมพันธ์ โทร. 1764

วันที่ 24 มิถุนายน 2563.....

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร . การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน. (รหัส M03).....

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

1. ความหมาย ความสำคัญ และประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่ามนุษยสัมพันธ์ไว้ เช่น “การติดต่อเกี่ยวข้องกับระหว่างบุคคล มนุษย์ การเอาใจคนและการครองใจคนโดยสันติวิธี” “กระบวนการปฏิบัติเพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในหน่วยงานราบรื่น ก่อให้เกิดขวัญดีในอันที่จะนำไปสู่การเพิ่มผลงาน” ศิลปะของการเข้ากับคนได้อย่างราบรื่น และเป็นที่ยอมรับของสังคม” จากความหมายที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานคือศาสตร์ และศิลป์ในการสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีต่อบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ให้ความรักใคร่ พื่อใจ เต็มใจ และยินดีที่จะร่วมกันทำงานอย่างมีความสุข ลดปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ อันจะทำให้การทำงานร่วมกัน ราบรื่นบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

ความสำคัญและประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้เราสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น ลดข้อขัดแย้ง สร้างความร่วมมือใจกันในการทำงานอย่างมีความสุข สบายใจ มีการสื่อสารและการประสานงานที่ทันทัดเกิดขึ้น ทำให้งาน บรรลุเป้าหมายและประสพผลสำเร็จ

2. คุณสมบัติของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดีและกระบวนการพัฒนาตนเองได้อย่างถูกต้อง

คุณสมบัติของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี

ตัวอย่างของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี เช่น อดีตนายกรัฐมนตรี นายอานันท์ ปันยารชุน เพราะมีความเป็นผู้ดี มีมารยาทงาม พุดจาติ สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ทั้งนี้ สักงาน ก.พ. ได้รวบรวมคุณสมบัติของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี มาจากผู้เข้าอบรมที่สำนักงาน ก.พ. ซึ่งส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า

1. ต้องเป็นผู้มีบุคลิกดี เป็นมิตร น่ารักหา
2. มีอารมณ์ดี และมีอารมณ์ขัน
3. เป็นผู้ที่ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์
4. มองโลกและผู้อื่นในแง่ดี
5. คิด พุด และการทำแต่สิ่งที่ดี
6. จริงใจ
7. มีน้ำใจ ช่วยเหลือเอื้อเฟื้อผู้อื่น
8. ยิ้มแย้มแจ่มใส

9. พุดจาพะเราะฮะ สุภาพ อ่อนหวาน ไม่พุดจาพหยาบคาย เพื่อเจอ ไร้สาระ

10. ใจเย็น อดทน

11. ปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่น

12. อ่อนน้อมถ่อมตน

13. รับผิดชอบ และรู้จักกาลเทศะ

14. มารยาทงาม

15. ให้ความร่วมมือ

16. ทำตนเป็นคนมีประโยชน์

17. มีพรหมวิหาร 4 คือ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา

กระบวนการพัฒนาตนเอง

ในกระบวนการพัฒนาตนเองตามมนุษย์สัมพันธ์นั้น ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก โดยสรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 - วิเคราะห์ข้อบกพร่องของตนเอง ซึ่งสามารถทำได้ 2 มุมมองคือ การวิเคราะห์โดยสังเกตุด้วยตนเอง และการวิเคราะห์ด้วยการรับข้อคิดเห็นจากผู้อื่น

ขั้นตอนที่ 2 - ทาวิถีปรับปรุง ด้วยวิธีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา รวมถึงหาวิธีแก้ไขโดยการถามจากคนสนิท หรือผู้เชี่ยวชาญ หรือนักจิตวิทยา

ขั้นตอนที่ 3 - ลงมือปฏิบัติ โดยตนเองต้อง “เข้าใจ” และ “ทำจริงอย่างตั้งใจ”

ขั้นตอนที่ 4 - ประเมินผล โดยการดูจากตนเองว่า มีความสุขใจหรือไม่ และดูจากคนรอบข้างคือ พวกเขา มีความสุขใจหรือไม่

ทงนี้ ผู้ปฏิบัติจะต้องมีการทบทวน ทำซ้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างสมบูรณ์

3. หลักการพื้นฐาน วิธีการสร้าง และสิ่งควรระวังในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์

ในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับผู้อื่นนั้น เราจำเป็นต้องศึกษาหลักการทางด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับคนในเบื้องต้น ซึ่งหลักการเหล่านี้จะช่วยให้เราสามารถนำไปปรับใช้ในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับคนต่างๆ ได้ โดยหลักการด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

หลักความต้องการของมนุษย์ - Abraham H. Maslow ได้คิดค้นทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need) โดยจัดเป็นลำดับขั้นของความต้องการจากขั้นต่ำไปหาสูงซึ่งทางความต้องการในขั้นแรกเรายังไม่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะยังไม่มีความต้องการขั้นสูงสุดไปซึ่งลำดับขั้นความต้องการเป็นดังนี้

1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ปัจจัยสี่ อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค ซึ่งความต้องการเหล่านี้ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนต้องการเพื่อการดำรงชีวิต

2) ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการที่สูงขึ้นมาอีกขั้น เมื่อเราได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอแล้ว ก็ย่อมจะต้องต้องการความปลอดภัยในการมีชีวิตอยู่รอด

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ คือความต้องการทางสังคม กล่าวคือมนุษย์จะต้องมีความรักจากผู้อื่น เพื่อนฝูง การเข้าสังคม การได้เข้ากลุ่มต่างๆ การรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อกลุ่ม การได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสังคม

4) ความต้องการการยกย่องและความภาคภูมิใจ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว แต่ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องชมเชยสรรเสริญ ได้รับเกียรติต่างๆ การมีชื่อเสียง หรือได้ดำรงตำแหน่งที่สำคัญ และการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อผู้อื่น

5) ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์คือความสำเร็จ ความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายความสำเร็จสูงสุดในชีวิตของคุณ

ทฤษฎีการยอมรับตนเองและผู้อื่น – Harris (1976) ได้ให้ทัศนะในการยอมรับตนเองและผู้อื่นไว้ 4 แบบ คือ

- 1) I'm OK, you're OK การยอมรับตนเองและยอมรับผู้อื่น
 - 2) I'm OK, you're not OK การยอมรับตนเองและปฏิเสธผู้อื่น
 - 3) I'm not OK, you're OK การปฏิเสธตนเองและการยอมรับผู้อื่น
 - 4) I'm not OK, you're not OK การปฏิเสธตนเองและปฏิเสธผู้อื่น
- จากทฤษฎีนี้สรุปได้ว่า หากเรายอมรับตนเองและบุคคลอื่นอย่างแท้จริงแล้ว เราก็จะเป็นผู้ชนะ สามารถยอมรับตนเอง เบียดเบียน ยกย่อง รวมไปถึงสามารถปฏิบัติกับผู้อื่นได้ในแบบเดียวกัน แต่ถ้าหากเราไม่ยอมรับตนเอง จะกลายเป็นผู้แพ้และท้อแท้ในชีวิต

ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี (Johari's Windows) - โจเซฟ ลูฟท์ (Joseph Luft) และ แฮร์รี อิงแกรม (Harry Ingram) ได้พัฒนาหน้าต่าง 4 บาน ที่สะท้อนพฤติกรรมของผู้อื่นในเรื่องการปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กล่าวคือ

1) บริเวณเปิดเผย (Open Area) คือบริเวณที่ตัวเรารู้ และบุคคลอื่นก็รู้ หมายถึงบริเวณที่เปิดเผยได้และเป็นสิ่งที่ทุกคนรู้ เช่น เรามีรูปร่างหน้าตาอย่างไร ชื่อเสียงเรียงนามเป็นอย่างไร หน้าที่งาน ซึ่งไม่ใช่บริเวณที่เป็นปัญหาแต่เป็นบริเวณที่ต้องการให้ความชื่นชมและขยายให้กว้างออกไป

2) บริเวณซ่อนเร้น (Hidden Area) คือบริเวณที่ตัวเรารู้ แต่บุคคลอื่นไม่รู้ หมายถึง ส่วนที่เรายกมปิดบังซ่อนเร้นเอาไว้ไม่ให้คนอื่นรู้ เช่น ไม่ให้ใครรู้ว่าเราจน หรือเราใส่ฟันปลอม เป็นต้น

3) บริเวณจุดบอด (Blind Area) คือบริเวณที่ตัวเราไม่รู้ แต่บุคคลอื่นรู้ หมายถึง สิ่งที่เราเองไม่รู้ตัว แต่คนอื่นมองเห็น เช่น บางคนไม่รู้ว่าคุณเองมีกลิ่นตัว กลิ่นปาก เป็นต้น

4) บริเวณอวิชชา (Unknown Area) คือบริเวณที่ตัวเรารู้ และบุคคลอื่นก็ไม่รู้ หมายถึง บริเวณที่ลึกเกินเพราะเรายังไม่รู้ถึงส่วนของเรา และคนอื่นก็ไม่รู้ ซึ่งบางครั้งจะอาจลึกลงไปถึงระดับจิตใต้สำนึกเลยก็ได้

การวิเคราะห์คน - ในการจะเข้าใจคนนั้น ดร. หลุยส์ จัปาเนค ได้สรุปว่า เราควรจะต้องดูคนให้ครบทุกด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านจิตใจและด้านสังคม และศึกษาทางอดีต ปัจจุบัน และอนาคตของคนๆ นั้นให้ครบถ้วน เช่น หากคนๆ หนึ่งมีปัจจัยด้านกายภาพ ด้านจิตใจและด้านสังคมที่ดี ก็จะสามารถออกมาในลักษณะของพฤติกรรม

เชิงบวกและเหมาะสม แต่หากมีความไม่สมดุลของปัจจัยด้านต่างๆ ก็อาจจะแสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมเชิงลบ

หลักความแตกต่างของคน - มนุษย์เราจะมีความแตกต่างกัน โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยกรรมพันธุ์ สิ่งแวดล้อม วัย เพศ สุขภาพ การอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็ก สภาพแวดล้อม การศึกษา ฐานะ ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี อาชีพ และสังคม

จากการที่มนุษย์มีความแตกต่างกันมาภายใน ทำให้มีความคิดจิตใจแตกต่างกันไป จึงต้องพยายามทำความเข้าใจหลักข้อนี้ และไม่ควรถูกตัดสินผู้อื่นโดยเอาตัวเราเป็นเกณฑ์ ต้องพยายามเอาใจเขามาใส่ใจเรา ยอมรับเขาอย่างที่เขาเป็น ก็จะทำให้เราเข้าใจผู้อื่นมากขึ้น

ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ: Emotional Intelligence) - หมายถึง ความสามารถที่จะรู้สึกเข้าใจและนำพลังไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นศักยภาพของบุคคล ในการจัดการกับความรู้สึกและอารมณ์ของตนเองในการสื่อสารและสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยความฉลาดทางอารมณ์หรือ Emotional Intelligence นี้ Daniel Goldman ได้นำเสนอรูปแบบโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1) ความสามารถทางบุคคล ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) และการบริหารตนเอง (Self-Management)

2) ความสามารถทางสังคม ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ทางสังคม (Social-Awareness) และการจัดการความสัมพันธ์ (Relationship-Management)

องค์ประกอบหลักของ EQ

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness)
 2. ความสามารถในการควบคุม ปรับเปลี่ยนหรือยั้งคิดก่อนตัดสินใจกระทำการออกไป (Self-Regulation)
 3. การหยั่งรู้ และเข้าใจในบุคคลอื่น (Empathy)
 4. ทักษะในการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Skill)
- ดังนั้นคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นคนที่เข้าใจตนเอง รู้เท่าทันอารมณ์ความรู้สึกและสามารถควบคุมจัดการอารมณ์ตลอดจนรู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง มีความเข้าใจผู้อื่น คือ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา สามารถแสดงอารมณ์ความรู้สึกต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม มีการแก้ไขข้อขัดแย้ง คือ สามารถขจัดความเครียดและปัญหาทางอารมณ์ได้

แนวทางการพัฒนาทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์

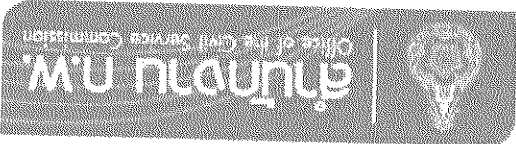
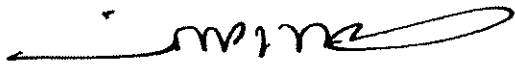
1. รู้อารมณ์ของตนเองและตรวจสอบความรู้สึกอยู่เสมอ
2. รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเองโดยสามารถปรับอารมณ์ของตนเองเพื่อเชื่อมกับความรู้สึกนั้นและนำอารมณ์กลับสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุด
3. รู้จักเรียนรู้การจุดใจอารมณ์ของตนเอง
4. ฝึกฝนให้เข้าใจในความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน
5. ตอบสนองต่อสัมพันธ์ภาพที่บุคคลอื่นมอบให้แก่ตนเองได้อย่างเหมาะสม

5. มีความเชื่อเพื่อแผ่นดินตามสมควร
 6. ทำตัวเป็นกัลยาณมิตรอย่างเสมอต้นเสมอปลาย
- วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เช่น
1. ทำงานอย่างชัดเจน พร้อมให้คำแนะนำหรือแนวทางในการทำงาน
 2. สอนงานและให้คำปรึกษาในงาน
 3. ติดตามความคืบหน้าของงาน สอบถามถึงปัญหา และอุปสรรคและช่วยแก้ปัญหาให้
 4. ให้การสนับสนุนต่างๆ ในการทำงาน
 5. เมื่อทำได้ให้ยกย่อง สรรเสริญ ชมเชยต่อหน้าผู้อื่นหรือทำเป็นหลักฐานให้ปรากฏ
 6. เมื่อทำผิด เที่ยงมาสอบถามถึงสาเหตุและหาทางช่วยเหลือแก้ปัญหาให้และตั้งเงินเดือนตามสมควรโดยไม่ใช่อารมณ์

ข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาบาง เพื่อชี้แจงงานและแผนงาน มอบหมายงาน รับฟังปัญหาและ

8. ยินดีรับฟัง รับพิจารณาความคิดเห็นด้วยดี กระตุ้นและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น
 9. พยายามสร้างการมีส่วนร่วมในการวางแผนและการตัดสินใจต่าง
 10. ให้การจูงใจ สร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน
- วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับประชาชน เช่น
1. ปฏิบัติต่อทุกคนโดยสุจริตและยุติธรรม ไม่มีอคติ เป็นกลาง
 2. ให้บริการอย่างเต็มใจ ให้ความสะดวกและรวดเร็ว
 3. ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่จนงานสำเร็จ
 4. ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างสุภาพ
 5. ปฏิบัติตนด้วยความสุภาพให้เกียรติ ใจเย็นและอดทน
 6. เต็มใจรับฟังข้อคิดเห็นและคำตำหนิ
 7. พยายามแก้ไขปัญหาต่างๆ อย่างเต็มที่
 8. ปรับปรุงและพัฒนางานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ
 9. สร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

គេឱ្យការសម្រេចការសម្រេច
(ឈ្មោះ អ្នកសម្រេច)



ថ្ងៃច័ន្ទ ទី ២៣ ខែ មេសា ឆ្នាំ ២០២៤
(សប្តាហ៍ ទី ១៦ ឆ្នាំ ២០២៤)

ការសម្រេចរបស់
អគ្គនាយកដ្ឋាន

វិស័យការងារក្នុងការអភិវឌ្ឍន៍ (Knowledge Development)
(HRD: e-Learning)

បញ្ជាក់ការងារ

សម្រាប់ការងារក្នុងការអភិវឌ្ឍន៍

អគ្គនាយកដ្ឋាន

