



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ที่ สผว31/ 4 ลงวันที่ 9 กรกฎาคม 2563

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน *ผอ.สผว. ผอ.กสบ. ทน.ทอ.* (ตามสายบังคับบัญชาจนถึง ผอ.ฝ่าย/สำนัก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า.....นางสาวเพ็ญนภา.....พรหมนิพนธ์.....
ตำแหน่ง พนักงานบริหารงานทั่วไป 7.....สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย).....ทอ. กสบ. สผว.....
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
ในการทำงาน.....สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC).....TCสผว10: ทักษะการติดต่อประสานงาน.....ตั้งแนบ
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่.....12 พฤษภาคม 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

.....จากการอบรมหัวข้อการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน.....(Transational Analysis หรือ TA) นั้น ทำให้เข้าใจว่าการสื่อสารมี 3 สภาวะ คือ การสื่อสารแบบพ่อแม่ผู้ปกครอง การสื่อสารแบบผู้ใหญ่ (Adult Ego State หรือ A) และการสื่อสารแบบเด็ก (Child Ego State หรือ C) ซึ่งทำให้สามารถเข้าใจและรับรู้ถึงการสื่อสารประเภทต่างๆได้.....และนำมาปรับใช้กับการสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ.....ไม่ว่าจะเป็นบุคคลภายในองค์กร เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อกัน ว่าจะต้องสื่อสารแบบใดที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ทั้งผู้พูดและผู้ฟังพึงพอใจทั้งสองฝ่าย ส่งผลทำให้การทำงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ.....

.....
.....
.....
.....

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป

.....การอบรมหลักสูตรหัวข้อ การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Transational Analysis หรือ TA) เป็นหัวข้อการอบรมที่ดี เหมาะกับการปฏิบัติงาน เพราะพื้นฐานของการปฏิบัติงานคือการสื่อสาร.....การสื่อสารที่ดีและเข้าใจเป็นการเริ่มต้นของการปฏิบัติงานให้ออกมาอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ.....

.....
.....
.....

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

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

ลงชื่อ.....เสด็จนภา พรหมนิพนธ์.....ผู้เข้าอบรม

(นางสาวเสด็จนภา พรหมนิพนธ์)

ตำแหน่ง.....พนักงานบริหารงานทั่วไป 7 โทร.....1707

วันที่.....9.....กรกฎาคม 2563.....

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน.....

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

.....การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Transactional Analysis หรือ TA) เป็นทฤษฎี
ที่ ดร. อีริก เบิร์น (Dr. Eric Berne) จิตแพทย์ชาวอเมริกันเป็นผู้ริเริ่มและพัฒนาขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้ศึกษาได้เข้าใจ
บุคลิกภาพและพฤติกรรมการสื่อสารของตนเองและของผู้อื่นได้ดีขึ้น.....

.....ประโยชน์ของการวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสาร.....

.....1. ทำให้รู้ถึงลักษณะของบุคคลที่เราจะสื่อสารด้วย.....

.....2. ทำให้รู้ถึงลักษณะของตนเองว่าเป็นคนแบบใด.....

.....3. เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะกับหน่วยงานที่มีผู้ร่วมงานที่หลากหลาย.....

.....4. สามารถปรับวิธีการสื่อสารเพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีได้.....

.....Eric Berne ได้จำแนก Ego หรือ Ego State ออกเป็น 3 สภาวะ คือ.....

.....1. การสื่อสารแบบพ่อแม่ผู้ปกครอง (Parent Ego State หรือ P).....

.....เป็นบุคลิกที่เรียนรู้มาจากพ่อแม่ และได้ถูกซึมซับไว้เป็นพื้นฐานในการแสดงออกในรูปแบบหนึ่ง
พฤติกรรมแบบ Parent Ego State ส่วนใหญ่อาจออกมาในรูปแบบของ การออกคำสั่ง วิพากษ์วิจารณ์ บังคับขู่
ขู่ขู่ หรือการแสดงตัวเหนือกว่า.....

.....บุคลิกแบบ Parent Ego State แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่.....

.....1.) พ่อแม่ที่ดุ คือ ได้รับการถ่ายทอดมาจากพ่อแม่ และการเลี้ยงดู ลักษณะนี้ คือ การทำให้ผู้อื่น
รู้สึกว่าคุณพูดทำตัวเหนือกว่า.....

.....2.) พ่อแม่ที่ทะนุถนอม เป็นบุคลิกที่พ่อแม่คอยดูแล ช่วยเหลือ ปลอดภัย ขึ้นชอบการชื่นชม.....

.....2. การสื่อสารแบบผู้ใหญ่ (Adult Ego State หรือ A).....

.....เป็นพฤติกรรมของของผู้ที่มีวุฒิภาวะใน การพูดหรือแสดงออกต่อผู้อื่นด้วยเหตุผล มีศีลธรรม
และให้เกียรติผู้อื่น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังคมทั่วไป ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้จากการศึกษา
การทำงานหรือการอยู่ร่วมกันในสังคม โดยบุคลิกภาพ แบบนี้ยังแบ่งออกได้ ดังนี้.....

.....1) ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีศีลธรรมเป็นผู้ที่ครองตนอยู่ในความถูกต้อง ไม่เห็นแก่อาณัติ
สินจ้าง ไม่พูดจาใส่ร้าย มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับบุคคลทุกเพศทุกวัย.....

.....2) ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีเหตุผล เช่น เมื่อมีข้อสงสัยหรือเห็นว่าผลงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชา
ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานก็จะหาสาเหตุและศึกษาข้อมูลแล้วจึงให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา.....

..... 3) ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือ เช่น ผู้ที่ยืน เดิน นั่ง อย่างส่วรวม และสง่าแต่งกาย
เหมาะสมกับกาลเทศะไม่มากหรือน้อยเกินไป.....

..... 3. การสื่อสารแบบเด็ก (Child Ego State หรือ C)

..... เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกคล้ายคลึงกับกับ เด็ก เช่นเมื่อเด็กอยากได้ของเล่นบางคนอาจใช้วิธี
ร้องไห้ วิธีพูดอ่อน วิธีก้าวร้าวเพื่อให้พ่อแม่ใจอ่อนซื้อของ เล่นให้ พฤติกรรมเหล่านี้บางทีก็นำมาใช้โดยไม่รู้ตัว
เมื่อโตขึ้นเป็นผู้ใหญ่ เช่น เมื่ออยากได้เงินเดือนขึ้นบางคน อาจแสดงอาการซึมเศร้าร้องไห้ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา
หรือเล่าถึงปัญหาชีวิตของตนเพื่อให้ผู้บังคับบัญชา สงสารและขอให้ปรับขึ้นเงินเดือนให้ บางคนคิดว่าผู้บังคับบัญชา
ขาดความยุติธรรมอาจแสดงออกในแนวก้าวร้าวด้วยการโวยวายว่าถูกกลั่นแกล้ง อาจพูดชักชวนให้เพื่อนร่วมงาน
เกิดความรู้สึกต่อต้านผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมเหล่านี้ล้วนมีที่มาจากความก้าวร้าวทั้งสิ้น
บุคลิกภาพแบบเด็ก แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ.....

..... 1.) เด็กตามธรรมชาติ บุคลิกลักษณะนี้คือ จะแสดงออกมาเลยว่ารู้สึกอย่างไร โดยไม่สามารถ
ยับยั้งอารมณ์ได้.....

..... 2.) เด็กข่างฝัน บุคลิกลักษณะนี้คือ จะมีเหตุผลค่อนข้างน้อย ชอบพูดเพ้อเจ้อ หรือพูดในสิ่งที่
เป็นไปไม่ได้.....

..... 3.) เด็กปรับตัว บุคลิกลักษณะนี้คือ เด็กที่ต้องการคำชม เมื่อได้รับคำชมแล้วจะมีความสุข.....

..... ทักษะต่อชีวิต (Life Positions)

..... ทักษะคติที่คนเรามีต่อการกระทำของตนเองและคนอื่นๆ แบ่งออกเป็น 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.....

..... 1. I'm OK – You're OK (ฉันดี – คุณดี) เป็นจุดยืนของผู้ชนะ (Winner) หมายถึง การพูด
หรือแสดงออกมาครั้งใด... จะทำให้ผู้อื่นและตนเองมีความสุข เป็นทักษะแห่งความสร้างสรรค์ บุคคลที่มีทักษะนี้
จะเจริญเติบโตมาจากการเลี้ยงดูมาและสภาพแวดล้อมที่ได้รับความเอาใจใส่ทางบวก เมื่อเขาทำผิดพลาดจะไม่
รู้สึกเสียกำลังใจ จะแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น.....

..... 2. I'm OK – You're not OK (ฉันดี – คุณด้อย) เป็นจุดยืนของผู้จัด (Sulk) หมายถึง การพูด
หรือแสดงออกให้เห็นว่าตนเองอยู่เหนือกว่า ดี และถูกต้องเสมอ ทำให้ผู้อื่นต่ำต้อย เกิดความไม่สบายใจไร้ค่า
ทักษะนี้เกิดจากประสบการณ์ในวัยเด็กที่ได้รับการกระทบกระเทือนทั้งทางกายและใจ ถูกทอดทิ้ง ถูกทารุณทำ
ร้ายจากคนใกล้ชิด ได้รับความเอาใจใส่ทางลบ ถูกดูว่า ต่ำหนิ จึงทำให้ไม่แยแสหรือสนใจกับเหตุการณ์ใดๆ
เพราะคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นมาก่อนจะเกิดอีกจึงไม่มีความวิตก และมองว่าสิ่งที่ตนทำทั้งหมดถูกต้อง คนอื่นเท่านั้นที่
ทำผิด เพราะเขาต้องดิ้นรนต่อสู้เพื่อการได้มาซึ่งสิ่งที่เขามุ่งหวังมาตลอดเวลานั่นเอง.....

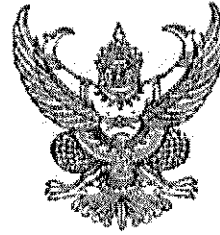
..... 3. I'm not OK – You're OK (ฉันด้อย – คุณดี) เป็นจุดยืนของผู้ลึกลับ (Jerk) เป็นการแสดงออกหรือพูดอย่างต่ำ้อยด้อยค่า เป็นฝ่ายผิด ฟังดูเหมือนถ่อมตัว ทักษะนี้เกิดจากวัยเด็กได้รับการช่วยเหลือจากบุคคลอื่นตลอดเวลา จึงคิดว่าคนอื่นนั้นแหละดี และตนไม่มีความสามารถ บุคคลจะจดจำคำพูดจากบุคคลรอบข้าง ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้ แต่อย่างไรก็ตามทักษะดังกล่าวอาจเปลี่ยนแปลงได้ถ้าข้อมูลที่เขารับในปัจจุบันเปลี่ยนไปจากข้อมูลในวัยเด็ก ซึ่งเป็นได้ทั้งในทางดีหรือไม่ดี และถ้าเป็นในทิศทางที่ไม่ดีจะทำให้เกิดจุดยืนแห่งชีวิตใหม่ขึ้นมา คือ ฉันด้อย - คุณด้อย.....

..... 4. I'm not OK – You're not OK (ฉันด้อย – คุณด้อย) เป็นจุดยืนแห่งชีวิตของผู้แพ้ (Loser) บุคคลจะพูดหรือแสดงออกมาโดยทำให้ทั้งตัวเองและคนรอบข้างรู้สึกไม่ดี ผู้พูดจะเป็นบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย เป็นคนไม่มีความสุข ทักษะนี้เกิดจากการที่บุคคลสูญเสียความเอาใจใส่ที่เขาไม่ได้รับมาอย่างต่อเนื่อง...เลยสรุปว่าคนอื่นก็เป็นเช่นเขา จึงเกิดความผิดหวัง ท้อแท้ ไร้ที่พึ่ง...อะไร ๆ ก็ไม่ดีไปเสียทุกอย่าง ไม่มีใครช่วยเขาได้ และทุกคนก็ไม่ดีเช่นเขาเหมือนกัน.....

..... โดยทั่วไปแล้วคนส่วนใหญ่มักจะพอใจวิธีการพูดหรือการแสดงออกแบบ I'm OK, you're OK เพราะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และเท่าเทียมกันแต่ในความเป็นจริงแล้วอารมณ์เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่มักจะทำให้ลืมใช้วิธีการพูด และการแสดงออกแบบ I'm OK, you're OK ผู้กระทำต้องมีการแสดงออกที่เหมาะสมไม่แสดงตนเหนือกว่าผู้อื่น และในขณะที่เดียวกันก็ไม่ยอมตกอยู่ใต้อำนาจของผู้อื่น แต่เป็นการแสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึก และความเชื่อของตนเองอย่างมีเหตุผล บนพื้นฐานของการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นแต่ก็ไม่คล้อยตามโดยขาดการไตร่ตรอง การสื่อสารด้วยความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมีทั้งการให้และการยอมรับจึงสามารถเป็นที่นับถือของผู้อื่นเป็นที่ยอมรับของสังคม ลักษณะของการแสดงออกที่เหมาะสม มีดังต่อไปนี้

- 1) พฤติกรรม มีอารมณ์ที่มั่นคง จริงใจ กล่าวที่จะแสดงความรู้สึก
- 2) ความรู้สึกของผู้กระทำ มีความรู้สึกเชื่อมั่น ยอมรับนับถือตนเองทั้งในเวลานั้น และในเวลาต่อมา
- 3) ความรู้สึกของผู้ถูกกระทำ รู้สึกเห็นคุณค่าที่ได้รับการยอมรับ และอยากสนทนาด้วย
- 4) ความรู้สึกของผู้อื่นที่มีต่อตัวผู้กระทำ รู้สึกว่าเป็นที่น่ายอมรับนับถือ.....

..... สรุปคือ ทักษะต่อชีวิต (Life Positions) มี 4 แบบ แต่มีเพียงแบบเดียวเท่านั้นที่ควรใช้ คือ I'm OK, you're OK เพราะทำให้ทั้งฝ่ายผู้พูดและผู้ฟังต่างพอใจซึ่งกันและกัน เมื่อผู้สนทนาที่มีความพอใจ ย่อมส่งผลต่อสัมพันธภาพ และการทำงานที่ต้องติดต่อสื่อสารกัน ส่งผลให้ผลงานของหน่วยงานออกมาดีด้วยเช่นกัน ส่วนอีก 3 แบบนั้น ล้วนอาจก่อให้เกิดความทุกข์ หรือความไม่พอใจฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่าย จึงไม่ควรกระทำ.....



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นางสาวเพ็ญนภา พรหมนิพนธ์

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 12 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

(ม.ล.พิชิตกร เทวกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

