



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ที่ ผวส02/53

ลงวันที่ 15 กรกฎาคม 2563

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.ผวส. ทน.ขอ.วส.2 ✓

เลขที่ 3371
วันที่ 15 ก.ค. 2563
เวลา 14:04
Code File.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า..... น.ส.ไอรินทร์ ชยอนันตพัฒน์.....
ตำแหน่ง..... พนักงานบริหารงานทั่วไป 7 สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย)ขอ.วส.2.....
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน.....
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC)TCขอ02 : ทักษะการประสานงานในงานข้อมูลและบริหารงานเอกสารดังแนบ
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่..... 17 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
..... ได้ความรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการมีทักษะมนุษยสัมพันธ์
ที่ดีกับหัวหน้างาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ประชาชน ที่จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้
เพื่อให้ได้งานที่สะดวก ถูกต้อง ตรงเวลาได้มีความรู้ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้
ในการประสานงานที่ก่อให้เกิดความร่วมมือ ได้ผลงานตามวัตถุประสงค์.....

.....
.....

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป

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

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

ใบวุฒิบัตร (Certificate)
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

ลงชื่อ..... *ไอรินทร์* ผู้เข้าอบรม

(น.ส.ไอรินทร์ ขยอนันตพัฒน์)

ตำแหน่ง พนักงานบริหารงานทั่วไป 7 โทร.3411

วันที่..... 15 กรกฎาคม 2563.....

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน หมายถึง วิชาที่ว่าด้วยศาสตร์และศิลปะในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลเพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่นับถือ ความจงรักภักดีและความร่วมมือ หรือวิชาที่ว่าด้วยวิธีการหรือศิลปะในการเข้ากันคน เพื่อเอาชนะและครองใจคนให้เขาเห็นด้วยพอใจ รักใคร่ เชื่อถือ ศรัทธาและทำด้วยความเต็มใจ กระบวนการปฏิบัติเพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานราบรื่น ก่อให้เกิดขวัญดีในอันที่จะนำไปสู่การเพิ่มผลงาน ดังนั้น ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน สรุปได้คือ ศาสตร์และศิลป์ในการสร้างสัมพันธภาพ และความเข้าใจอันดีต่อบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ให้มีความรักใคร่ พื่อใจ เต็มใจ และยินดีที่จะทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ลดปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ เพื่อให้การทำงานร่วมกันบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

.....คุณสมบัติของผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีและกระบวนการพัฒนาตนเองด้านมนุษย์สัมพันธ์ วัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถระบุคุณสมบัติของผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ได้อย่างถูกต้อง และสามารถวิเคราะห์ และปรับปรุงเพื่อพัฒนาตนเองด้านมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งคุณสมบัตินี้จะต้องมีมารยาทงาม พุดจาดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีการวิเคราะห์และพัฒนาตนเองด้านมนุษย์สัมพันธ์ มีกระบวนการพัฒนาตนเอง

.....หลักการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ศึกษาบทเรียนสามารถอธิบาย หลักการพื้นฐานในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นและสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้อง หลักการด้านจิตวิทยา ประกอบด้วยหลักความต้องการของมนุษย์ ทฤษฎีการยอมรับตนเองและผู้อื่น ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี (Johari's Window) การวิเคราะห์คน หลักความแตกต่างของคน ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ : Emotional Intelligence) Assertive Technique หลักการด้านปรัชญา ประกอบด้วย ทฤษฎีขงจื้อ สุนทรภู่ คุณหญิงลาวัญญ์ พรขำนิ Clarence Francis หลักการด้านศาสนา ประกอบด้วย ศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์ ศาสนาอิสลาม

.....วิธีการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และประชาชน วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ศึกษาบทเรียนนำวิธีการสร้างมนุษย์สัมพันธ์อันดีกับบุคคลกลุ่มต่างๆ ในการทำงาน ไปปฏิบัติใช้จริง

.....วิธีการสร้างมนุษย์สัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา โดยการเรียนรู้นิสัยของผู้บังคับบัญชา ทำงานให้ดีที่สุด หลีกเลี่ยงการประจบสอพลอ แต่ประจบด้วยผลงานที่ดี ช่วยทำให้ความคิดหรือคำสั่งของ

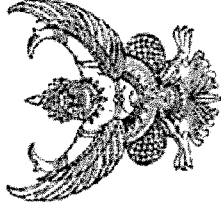
ผู้บังคับบัญชาประสบความสำเร็จ ให้ความเคารพ ยกย่อง และให้เกียรติผู้บังคับบัญชา ไม่สร้างปัญหาให้
ผู้บังคับบัญชาเดือดร้อน ไม่แสดงความโกรธหรือไม่พอใจในการทำงาน ให้อภัยประเมินและปรับปรุงตัวเอง
ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยเฉพาะสิ่งที่ได้การตักเตือนชี้แนะจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น.....

..... วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน สามารถกระทำได้ดังนี้ ให้ความร่วมมือในการ
ทำงานอย่างเต็มที่และเต็มใจ ให้ความช่วยเหลือในการทำงานต่างๆ เท่าที่จะทำได้ ไม่ถือเอาถือเอา ปฏิบัติ
ต่อเพื่อนด้วยความสุภาพ ไม่เย่อหยิ่งถือตัว สามารถทำงานเป็นทีม ขอคำปรึกษาหารือหรือขอความ
ช่วยเหลือด้วยความเคารพ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ตามสมควร เป็นต้น.....

..... วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถปฏิบัติได้ดังนี้ สั่งงานอย่างชัดเจน
หรือทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อป้องกันความผิดพลาดพร้อมให้คำแนะนำและแนวทางในการทำงาน
สอนงานและให้คำปรึกษาในงาน ติดตามความคืบหน้าของงาน สอบถามถึงปัญหาและอุปสรรคและช่วย
แก้ไขปัญหาให้ ให้การสนับสนุนต่างๆ ในการทำงาน เมื่อทำดี ยกย่อง สรรเสริญ ชมเชยต่อหน้าผู้อื่น เมื่อ
ทำผิด เชิญมาสอบถามถึงสาเหตุและหาทางช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้และตักเตือนตามสมควรโดยไม่ใช้
อารมณ์ จัดประชุมร่วมกับผู้ใต้บังคับบ้าง เพื่อชี้แจงงาน แผนงาน มอบหมายงาน รับฟังปัญหาและ
ข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา ยินดีรับฟังรับพิจารณาความคิดเห็นด้วยดี พยายามให้มีส่วนร่วมในการ
วางแผน ให้แรงจูงใจ.....

..... วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับประชาชน สามารถปฏิบัติได้ดังนี้ ปฏิบัติต่อทุกคนโดยสุจริต
และยุติธรรม ไม่มีอคติ เป็นกลาง ให้บริการอย่างเต็มใจ ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความช่วยเหลืออย่าง
เต็มที่จนงานสำเร็จ ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างสุภาพ ปฏิบัติด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ ใจเย็นและอดทน
เต็มใจรับฟังข้อคิดเห็น และคำตำหนิ พยายามช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเต็มที่ ปรับปรุงและพัฒนางาน
ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ สร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการ.....

..... สรุป จะเห็นได้ว่าการจะเป็นผู้นำที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีนั้นไม่ยากเลย อยู่ที่ว่าเราได้เรียนรู้แล้ว เราจะ
นำไปปฏิบัติหรือไม่ เราจะเอาชนะใจตนเองได้ไหม สิ่งใดที่ท่านคิดว่าดี ขอให้นำไปปฏิบัติทันที สิ่งใดที่จะ
ทำให้เราเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ขอให้พยายามบังคับใจตนเองไว้ไม่ทำ และถ้าท่านกลายเป็นบุคคลที่มี
มนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้างท่านในการทำงานแล้ว บอกได้เลยว่า แทบจะไม่ต้องอวยพรท่านเลย
เพราะท่านจะเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีความสุข สนุกใจ เป็นที่รักของทุกคน ใครๆ ก็อยากทำงานกับท่าน
ผู้บังคับบัญชามีเมตตา สนับสนุนท่านให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะทำงานให้
ประชาชนชมเชย ยกย่อง.....



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

น.ส.ไอริณทร์ ขยอนันต์พัฒน์

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

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน

(ระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 17 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563



(ม.ส.พิรทากร เทวกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

Company Name

รายงานข้อมูลสนับสนุนตามรายการ Competency

Competency: **TCขอ02: ทักษะการประสานงานในงานข้อมูลและบริหารงานเอกสาร**

กลุ่ม Competency: Technical Competency (2560) รหัส: TCขอ02

รายละเอียด: มีความสามารถในการสื่อสารและประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล และสามารถสอบทานความเข้าใจที่ตรงกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา รวมถึงสอบถามความคืบหน้าของข้อมูลและการดำเนินงานด้านงานธุรการจากบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ ตลอดจนแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารและประสานงานและการดำเนินงานด้านงานธุรการต่างๆ พร้อมทั้งสอนงานและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับแนวทางการสื่อสารและประสานงานด้านข้อมูล เอกสารและการดำเนินงานด้านธุรการ ตลอดจนปรับปรุงและพัฒนาแนวทางและขั้นตอนการสื่อสารและประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานต้องการ

ระดับ Competency	รายละเอียด
1	<ul style="list-style-type: none"> - ประสานงานกับบุคคลในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องข้อมูลและบริหารงานเอกสาร/งานธุรการภายในองค์กรได้สำเร็จ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งในการประสานงานที่ไม่ประสบความสำเร็จ เครื่องมือประเมิน : O - รับฟังความต้องการและตอบข้อซักถามของผู้เกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับข้อมูลและบริหารงานเอกสารและสอบทานความต้องการเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันได้ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่ไม่สามารถซักถามรายละเอียดของข้อมูลได้สำเร็จ เครื่องมือประเมิน : O - รวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและบริหารงานเอกสารที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งในการรวบรวมและตรวจสอบผิดพลาด เครื่องมือประเมิน : D
2	<ul style="list-style-type: none"> - ช่วยเหลือทีมงานในการสื่อสารและประสานงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและบริหารงานเอกสาร รวมถึงช่วยเหลือทีมงานในการดำเนินงานด้านธุรการให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่ไม่ช่วยเหลือทีมงาน เครื่องมือประเมิน : O - ตรวจสอบข้อมูล และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องข้อมูลและบริหารงานเอกสารให้พร้อมก่อนการสื่อสารและประสานงานกับผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งของข้อมูลและเอกสารไม่พร้อมก่อนการประชุม เครื่องมือประเมิน : O - สื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและบริหารงานเอกสารภายนอกองค์กรได้ตามแนวทางและมาตรฐานที่กำหนดขึ้น เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง เครื่องมือประเมิน : O/P - แก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารและประสานงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและบริหารงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เครื่องมือประเมิน : O
3	<ul style="list-style-type: none"> - สอนงานเกี่ยวกับขั้นตอนและเทคนิคในการสื่อสารและประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและบริหารงานเอกสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่ไม่สอนงานเกี่ยวกับขั้นตอนและเทคนิคในการสื่อสารและประสานงาน เครื่องมือประเมิน : O/P - ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับแนวทางในการสื่อสารและประสานงานเพื่อให้ได้ข้อมูลและบริหารงานเอกสาร/งานธุรการจากบุคคลที่ไม่เคยรู้จักมาก่อนทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งในการให้คำปรึกษาไม่ถูกต้อง/เหมาะสม เครื่องมือประเมิน : O/P - ควบคุม ติดตามและประเมินผลการประสานงานของทีมงานและนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุง พัฒนาการสื่อสารและประสานงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและบริหารงานเอกสารให้มีประสิทธิภาพ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่ควบคุม ติดตามการประสานงานของทีมงานผิดพลาด เครื่องมือประเมิน : O
4	<ul style="list-style-type: none"> - วางแผนและปรับเปลี่ยนแนวทาง และขั้นตอนการสื่อสารและประสานงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและบริหารงานเอกสารให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด เกณฑ์การวัดผล : เปอร์เซ็นต์ความผิดพลาดของระบบและแนวทาง เครื่องมือประเมิน : O/P - ปรับปรุงและพัฒนาแนวทางและขั้นตอนการสื่อสารและประสานงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและบริหารงานเอกสารกับผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกณฑ์การวัดผล : เปอร์เซ็นต์ความผิดพลาดของการประสานงาน เครื่องมือประเมิน : O/P - เป็นพี่เลี้ยงให้ทีมงานในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารและประสานงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและบริหารงานเอกสาร เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่ไม่เป็นพี่เลี้ยง เครื่องมือประเมิน : O

Company Name

รายงานข้อมูลสนับสนุนตามรายการ Competency

Competency: TCขอ02: ทักษะการประสานงานในงานข้อมูลและบริหารงานเอกสาร

กลุ่ม Competency: Technical Competency (2560) รหัส: TCขอ02

รายละเอียด: มีความสามารถในการสื่อสารและประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล และสามารถสอบทานความเข้าใจที่ตรงกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา รวมถึงสอบถามความคืบหน้าของข้อมูลและการดำเนินงานด้านงานธุรการจากบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ ตลอดจนแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารและประสานงานและการดำเนินงานด้านงานธุรการต่างๆ พร้อมทั้งสอนงานและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับแนวทางการสื่อสารและประสานงานด้านข้อมูล เอกสารและการดำเนินงานด้านธุรการ ตลอดจนปรับปรุงและพัฒนาแนวทางและขั้นตอนการสื่อสารและประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานต้องการ

ระดับ Competency	รายละเอียด
5	<ul style="list-style-type: none"> - ตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานในข้อมูลและบริหารงานเอกสารของหน่วยงานต่างๆ ได้ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งในการตัดสินใจผิดพลาด เครื่องมือประเมิน : 0 - คาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อสื่อสารและประสานงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและบริหารงานเอกสาร เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งในการคาดการณ์ปัญหาผิดพลาด เครื่องมือประเมิน : 0 - ติดต่อประสานงานในประเด็นสำคัญ ระดับองค์กรกับส่วนงานภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกณฑ์การวัดผล : เปอร์เซ็นต์ความผิดพลาดของการประสานงาน เครื่องมือประเมิน : 0

ประวัติการวางแผนพัฒนา (IDP)

ช่วงเวลา	หลักสูตร	วันที่สิ้นสุดการเรียนรู้

ประวัติการประเมินผล

ช่วงเวลา	ระดับที่คาดหวัง	ค่าที่เกิดขึ้นจริง	ค่าความแตกต่าง
ประเมินสมรรถนะประจำปี 2562	2	2.00	0.00