



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ที่ ตลกท 43/128 ลงวันที่ 22 ก.ค. 2563 เลขที่รับ 1754 กศป. 10.224 เลขรับที่ 1133
 22 ก.ค. 2563 วันที่รับ 22 ก.ค. 2563 วันที่รับ 22 ก.ค. 2563 เวลา 10.14
 เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน (ตามสายบังคับบัญชาจนถึง ผอ.ฝ่าย/สำนัก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า นาย ปพนสรณ์ ทวีศักดิ์
 ตำแหน่ง ช่าง 7สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย) ศป.3 / กศป. / ฝทบ
 ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลทางสูงสูดในองค์กร
 สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) FC 047: ทักษะการเจรจาต่อรองตั้งแบบ
 จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 30 เมษายน 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
การสื่อสารที่ดี สามารถทำให้บุคลากรในหน่วยงานร่วมแรงร่วมใจกัน
ทำงานในโครงการโยชน์ต่อ หน่วยงาน และ สังคม

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป
การสื่อสาร มา สำหรับ พนักงาน ทุกระดับ

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

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

ลงชื่อ ปัทมา พรหมดี ผู้เข้าอบรม
(ปพนสรณ์ ทวีศรี คี -)
ตำแหน่ง ช่าง โทร. 1692
วันที่.....

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร " การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน "

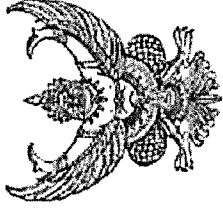
สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการสื่อสารโดยไม่มีประสิทธิภาพ เป็นสาเหตุแห่งความเข้าใจกัน ทำให้เกิดความขัดแย้ง โทษเดือดร้อน มีปัญหาในกรณีที่ต้องทำงานเป็นทีม ซึ่งบางคนมีความสามารถในภาษาพูดดีหลายภาษา แต่ขาดความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจที่ดี การสื่อสารที่ดีสามารถทำให้บุคลากรในหน่วยงานกันร่วมแรงร่วมใจ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน และสังคม คนที่เราจะเรียนรู้ เนื้อหาเพื่อให้มีการสื่อสารที่ดีนั้น จะต้องเข้าใจพฤติกรรมของคน ที่แสดงออกในการสื่อสาร นั้นจะต้องวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสารก่อน จะมีลักษณะการสื่อสาร ดังนี้ ทำให้รู้ถึงลักษณะของบุคคลที่เราจะสื่อสาร ทำให้รู้ลักษณะของตนเองว่าเป็นคนแบบใด เป็นประโยชน์ อย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะกับหน่วยงานที่มีผู้ร่วมงานที่หลากหลาย สามารถปรับวิธีการสื่อสารเพื่อให้ได้กับผู้ที่คุยกันให้ได้ ซึ่งการเข้าใจลักษณะการสื่อสารของคนตามทฤษฎีของ ERIC BERNE ที่เป็นจิตแพทย์ชาวอเมริกัน ได้ไปทดลองใช้จนได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อต่อหน้าไปฝึกปฏิบัติแก่พนักงานทุกคน ซึ่งการจำแนกของคนตามทฤษฎีของ ERIC BERNE ได้จำแนกออกเป็น 3 สภาวะคือ การสื่อสารแบบพ่อไม่ปกครองลูก แม้ผู้ปกครอง การสื่อสารแบบผู้ใหญ่ การสื่อสารแบบเด็ก ในเชิงจิตวิทยา ลักษณะการสื่อสารที่แสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ มาจาก 3 หน้ในใจคือ จากพ่อ แม่ จากการเรียนรู้ในวัยขบขัน ขณะที่เป็นผู้ใหญ่ และหากการเรียนรู้ในสมัยที่เติบโตโดยที่เข้าใจลักษณะการสื่อสารแบบผู้ปกครอง พฤติกรรมที่ได้เรียนรู้จากพ่อ แม่ หรือผู้ปกครอง ที่เลี้ยงเรามา ทำให้เกิดผลเสียแก่พ่อแม่ บางอย่างออก เมื่อเจอเหตุการณ์ที่คล้ายกัน

ตัวเราจะแสดงพฤติกรรมตอนที่ที่คล้ายคลึงกับพ่อ แม่ในลักษณะ
ที่ไม่ว่าใครก็เห็น แต่มีบางคนที่เห็นแล้วไม่ชอบ งามอยากทำตาม เช่น
พฤติกรรม การดื่มสุรา เมฆา ชาติ สติ แสดงกิริยาไม่เหมาะสม สม อาจ
สิ่งเหล่านี้ ผิดคนผิด แยกแยก และงามอยากดื่มสุรา การเข้าใจลักษณะ
การสื่อสารในกลุ่ม ผู้ปกครอง แบ่งไว้ สองกลุ่มคือ พ่อแม่ที่รัก และ
พ่อแม่ที่ทนทนอม การสื่อสารพ่อแม่ที่รัก คือ การเขียนแบบ การก
ทูลของพ่อแม่ พฤติกรรม การเขียนแบบ จะ เรียนรู้ ออกในรูป แบบ
การก ผู้อื่น ที่เป็นพรทำให้ ผู้อื่นรู้สึก ก้องกว่า เช่น พรที่ไม่ใช่
การแสดง ออกเฉพาะ ผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อ ผู้บังคับบัญชา แต่อาจ
เป็น บุคคลใดก็ได้ เช่น ภรรยา พฤติกรรม อาจแสดง ออก ด้วย
คำพูดที่ห้วน คำส่ายทัก และ แข็ง อาจทำให้ ผู้ฟังเข้าใจผิด อาจ
พูด ออกมาโดยตั้งใจ หรือไม่ตั้งใจ ทำให้นักเรียน ยกตนข่มท่าน
หรือ ที่หัว เหนือกว่า การสื่อสารพ่อแม่ ทนทนอม คือ การแสดง ออก
พ่อแม่ ผู้ปกครอง ด้วย การชื่นชม หรือ การให้ แต่ แยก ด้วยความเป็นผู้ที่
เหนือกว่า การเข้าใจลักษณะ การสื่อสารแบบ ผู้ใหญ่ เป็น พฤติกรรม ของ ผู้ที่
มีวุฒิภาวะ ใน การพูด หรือ แสดง ออก ต่อ ผู้อื่น ด้วย เหตุผล มีศีลธรรม
และ ไม่ก้าวร้าว ผู้อื่น ที่สังคม ทิ้งไป ยอมรับ สามารถ เรียนรู้ ได้ จาก
การฝึกหัด การทำงาน หรือ การอยู่ร่วมกัน ใน สังคม บุคลิกภาพ แบบนี้ แบ่ง
ออกได้ ดังนี้ ลักษณะ ของ ผู้ใหญ่ ที่มีศีลธรรม เป็น ผู้มอง ตน อยู่ใน ความ
ถูกต้อง ลักษณะ ของ ผู้ใหญ่ ที่มีเมตตา ผล ลักษณะ ผู้ใหญ่ ที่มี บุคลิกภาพ
น่าเชื่อถือ และ การเข้าใจ ลักษณะ การสื่อสาร แบบ กึ่ง เป็น พฤติกรรม ที่มี การ
แสดง ออก คล้าย คลึง กับ เด็ก เช่น อยากรู้ ของ เล่น ของ สนใจ วิธี ร้องไห้
ออก อ่อน หรือ ใช้ วิธี ท้าทาย กระตือรือร้น ข้าง ข้าง ของ โวยวาย หรือ
ลงไป ดิ้น พฤติกรรม บางที ก็นำ มาใช้ โดยไม่รู้ตัว มี พ่อแม่ เป็น ผู้ใหญ่
บุคลิกภาพ แบบ กึ่ง แบ่งไว้ 3 ลักษณะ คือ เด็กตามธรรมชาติ เด็กห่างเหิน
และ เด็กเก็บตัว ที่ คัดค้าน ของ คน ที่มี ต่อ การกระทำ ของ ตนเอง และ ผู้อื่น
จากที่เรา เห็น สิ่งหนึ่ง ที่ ต้อง ใช้ ร่วมกับ การสื่อสาร คือ "OK AND NOT OK POSITIONS"
ที่สามารถ เข้าใจ ว่า ผู้พูด ที่ จะ พูด ออก ไป ทำนี้ ผู้ฟัง อยู่ใน ตำแหน่ง ที่ เกี่ยว
กับ ความรู้สึก หรือ อารมณ์ ที่ไม่ดี ก็ควร ปรับ เปลี่ยน วิธี การพูด เสียใหม่
แม้ว่า ทั้ง มัว ผู้พูดเอง ก็เช่นกัน เมื่อ พูดไป แล้ว ตนเอง อาจ อยู่ใน ตำแหน่ง
ที่ไม่ว่าใครก็ ระวัง เรียก ตำแหน่งนี้ว่า "ทัศน=ต่อชีวิต" ง่าย ออก เป็น 4 แบบ คือ
I'm OK, you're OK I'm OK, you're not OK I'm not OK, you're OK
และ I'm not OK, you're not OK. โดยทั่วไป คนส่วนใหญ่มักจะ หงุดหงิดแบบ

I'm OK, you're OK เพราะทำให้อีกความรู้สึกที่กักและเพ่งโทษ
แต่ในความเป็นจริง อารมณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่สมควรทำให้อิสระในชีวิตทุกคน
และควรแสวงหอกแบบนี้ อารมณ์ที่และไม่มี แต่ที่อารมณ์ไม่มีก็มิได้มาก
จะกลายเป็นคนอารมณ์คนเฉยหรืออารมณ์ไม่มีที่ทัศนคติของคนที่มีต่อ
ครอบครัวของตัวเองและผู้อื่นที่เหมาะสม พฤติกรรมมีอารมณ์มั่นคงจริงใจ
กล้าแสดงความรู้สึก ความรู้สึกของผู้กระทำเชื่อมั่นยอมรับนับถือตนเองในเวลานั้น
และในเวลาต่อมา ความรู้สึกของผู้ถูกกระทำรู้สึกในคุณค่าที่ได้รับความยอมรับ
และอยากสนับสนุนด้วย ความรู้สึกของผู้อื่นที่มีต่อตัวผู้กระทำรู้สึกว่าเป็นผู้ที่
น่ายอมรับนับถือ ส่วนทัศนคติต่อชีวิต 3 แบบนั้นล้วนอาจก่อให้เกิดความทุกข์
หรือความไม่พอใจกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่าย จึงไม่ใช่สิ่งที่
ควรกระทำ อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสัมพันธภาพที่มีต่อกัน และอาจ
ส่งผลเสียต่องานและหน่วยงานในบางครั้ง เราอาจใช้ I'm not OK,
you're OK. เพื่อเป็นการด้อมทอน แต่ต้องระวังอย่าให้ I'm not OK,
ยกตนเป็นตนๆ ทัวเองให้ต้องลง



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นายพนัสศักดิ์ กะสวัสด์

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 22 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2563



(น.ส.พัชราภา ทวฤต)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน