



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

กศท.1

942

2563

9.2524

ที่ ศกท.1/130

ลงวันที่

21 ก.ค. 2563

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.ฝกท. ผอ.กท.1 ทน.สส.1

ศกท.1

21 ก.ค. 2563

เลขที่รับ 17 34 10 071
วันที่ 21 ก.ค. 2563

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า.....นายสมศักดิ์ วิวัฒน์ไพศาล.....

ตำแหน่ง.....นิติกร 7.....สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย)..... สส.1 / กท.1 / ฝกท.....

ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร.....การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน.....

สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) TCฝกท05 : ทักษะการติดต่อประสานงานในงานกรมสิทธิ

จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่.....9 มิถุนายน 2563 ถึง 3 กรกฎาคม 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
สามารถนำไปใช้ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี รวมทั้งการติดต่อสื่อสารกับ
หน่วยงานราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกับผู้ถูกเวนคืนให้เข้าใจเรื่อง
การเวนคืนได้มากขึ้น.....

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป

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

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

ใบวุฒิบัตร (Certificate)

อื่นๆ โปรดระบุ.....

ลงชื่อ ผู้เข้าอบรม

(นายสมศักดิ์ วิวัฒน์ไพศาล)

ตำแหน่ง นิตกร 7 โทร. 2612

วันที่ 20 กรกฎาคม 2563

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร ... การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

หน่วยที่ 1 ประโยชน์ของการวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสาร

การสื่อสารที่ดี สามารถทำให้บุคลากรในหน่วยงานเดียวกันร่วมแรงร่วมใจกัน ทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน และสังคม ซึ่งการที่เราจะเรียนรู้เพื่อพัฒนาให้มีการสื่อสารที่ดีนั้น เราต้องเข้าใจลักษณะพฤติกรรมของคนที่แสดงออกในการสื่อสารนั้นคือ ต้องสามารถวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสารก่อน โดยประโยชน์ของการวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสาร มีดังนี้

1- ทำให้รู้ถึงลักษณะของบุคคลที่เราจะสื่อสารด้วย

2- ทำให้รู้ถึงลักษณะของตนเองว่าเป็นคนแบบใด

3- เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะกับหน่วยงานที่มีผู้ร่วมงานที่หลากหลาย

4- สามารถปรับวิธีการสื่อสารเพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี

หน่วยที่ 2 การเข้าใจลักษณะการสื่อสารของคนตามทฤษฎีของ Eric Berne

การเข้าใจลักษณะการสื่อสารของคน เป็นการวิเคราะห์การสื่อสารที่คิดค้นโดย Eric Berne (อีริเบิร์น) ซึ่งเป็นจิตแพทย์ชาวอเมริกัน เกิดในประเทศแคนาดา ซึ่งได้นำเอาคำว่า Ego ของ Sigmund Freud มาปรับปรุงโดยเข้าใจง่ายขึ้นและเหมาะต่อการนำไปฝึกปฏิบัติแก่คนทุกระดับ

Eric Berne ได้จำแนก Ego หรือ Ego State ออกเป็น 3 สภาวะ (State) คือ

1- การสื่อสารแบบพ่อแม่ผู้ปกครอง

2- การสื่อสารแบบผู้ใหญ่

3- การสื่อสารแบบเด็ก

1. ลักษณะการสื่อสารแบบผู้ปกครอง คือ ลักษณะพฤติกรรมที่เราเรียนรู้มาจากพ่อแม่หรือผู้ปกครองที่เลี้ยงเรามีทั้งพฤติกรรมของพ่อแม่ที่ดู และที่ใจดี ทำให้เกิดการเลียนแบบพฤติกรรมที่แสดงออก เมื่อถึงคราวที่พบกับเหตุการณ์ที่คล้ายกันก็จะแสดงพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกับพ่อแม่ ตอบโต้ออกไปในลักษณะที่ไม่ได้ตั้งใจ คนส่วนใหญ่อาจมีพฤติกรรมเหมือนผู้ที่เลี้ยงเรามา แต่ก็มีบางคนที่เห็นพฤติกรรมผู้ปกครองหรือพ่อแม่แล้วไม่ชอบ ไม่อยากทำตาม เช่น พฤติกรรมการตีมีสุราของพ่อและแม่ ที่เมาแล้วขาดสติ แสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม ซึ่งพฤติกรรมนี้อาจส่งผลให้ชีวิตครอบครัวแตกแยก ทำให้เด็กเห็นถึงโทษภัยของสุรา และไม่ยอมดื่มสุรา

ในกลุ่ม P นี้ ยังแบ่งออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ๆ คือ

1- พ่อแม่ที่ดู

2- พ่อแม่ที่ทะนุถนอม

ลักษณะการสื่อสารแบบพ่อแม่ที่ดู หมายถึง พฤติกรรมที่เลียนแบบการดูว่าลูกของพ่อแม่ ซึ่งเป็นพฤติกรรม การเลียนแบบหรือที่เรารู้มา นี้ จะแสดงออกในรูปของการดูผู้อื่น หรือการพูดจาที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่า ผู้พูดทำตัว เห็นอกว่าตัวอย่างเช่น "นี่เธอ ทำงานอย่างนี้ได้ยังไง ใช้หัวหรือเปล่านี้" ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียใจ โกรธ หรือไม่ พอใจได้ ผู้พูดอยู่ในอาการที่แสดงว่า "ฉันเห็นอกว่าเธอนะ" หรือแม้แต่ในคำพูดที่เนื้อหาดูเบากว่า เช่น "อะไร งาน ยังไม่เสร็จอีกหรือ" ก็ยังถือเป็นการดู หรือเป็นการทำให้ผู้อื่นรู้สึกด้อยกว่าตนอยู่นั่นเอง พฤติกรรมการดูว่ากล่าวนี้ อาจไม่ใช่การแสดงออกเฉพาะของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น แต่อาจเป็นการแสดงออกของ บุคคลใดก็ได้ เช่น ภรรยาพูดว่า "ไปไหนมา ทำไมเพิ่งกลับ" ก็เป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้เป็นภรรยามีอำนาจ เห็นอกว่าสามี ภรรยาถามสามีเหมือนแม่ถามลูก ลักษณะเช่นนี้ ผู้ถูกถามหรือสามีจะรู้สึกด้อยกว่าในการสนทนา นั้นๆ ซึ่งอาจทำให้ผู้ถูกถามเกิดความขุ่นเคืองใจได้ นอกจากนี้ พฤติกรรมดูว่าอาจแสดงออกด้วยคำพูดที่ห้วน น้ำเสียงที่ดังและแข็งซึ่งทำให้เข้าใจว่าเป็นการดูได้เช่นกัน เช่น "ขอทางหน่อย" เนื้อหาดูเหมือนขอ แต่ด้วยความห้วน และน้ำเสียงที่แข็ง อาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิด ดังที่เราเคยเห็นหรือรับรู้จากข่าวว่า คู่กรณีมีเรื่องกันง่ายๆ เพราะคำพูด ที่อาจพูดออกมาทั้งที่โดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ซึ่งเมื่อพูดแล้วทำให้ดูเหมือนยกตนข่มท่านหรือทำตัวเห็นอกว่า โดย พื้นฐานของมนุษย์แล้ว ต่างก็รู้สึกว่าตนนั้นมีศักดิ์ศรี เมื่อมีผู้ทำตัวเห็นอกว่า ก็จะทำให้รู้สึกอึดอัดหรือไม่พอใจ หาก ผู้พูดเป็นผู้ใหญ่กว่าหรือเป็นผู้บังคับบัญชา ก็อาจจะยอมรับฟังได้ แต่ก็ไม่แนเสมอไปว่าผู้ฟังจะพอใจหรือเห็นด้วย พ่อแม่ที่ทะนุถนอม หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของพ่อแม่หรือผู้ปกครองด้วยการชื่นชมหรือการให้ แต่ก็ยังแฝงด้วยความเป็นผู้ที่เห็นอกว่า เช่น เมื่อพ่อแม่หรือผู้ใหญ่มีขนมเค้กจะให้เด็กๆ แล้วพูดว่า "เด็กๆมาเอาเค้ก ไปลูก...อย่าทำหกนะคะ" จากคำพูดดังกล่าว ประโยคแรกฟังเหมือนเป็นการให้เด็กอาจรู้สึกดีใจที่จะได้รับประทาน ขนมเค้ก แต่เมื่อได้ยินประโยคท้าย อาจทำให้เด็กรู้สึกขุ่นเคืองใจเล็กน้อยด้วยรู้สึกว่าตนเองยังไม่โต ในสายตาของ พ่อแม่ ซึ่งพฤติกรรมแบบนี้ เป็นพฤติกรรมที่พ่อแม่โดยทั่วไปทำเป็นปกติ ในกรณีเดียวกัน หากเราละประโยคหลัง ซึ่งเป็นประโยคที่เมื่อพูดแล้วเป็นการแสดงว่าผู้พูดเห็นอกว่าผู้ฟังทิ้งไป โดยพูดเพียงว่า "มาลูก มาเอาขนมไปทาน กันนะคะ" เด็กก็จะมีความรู้สึกที่ดีมากกว่า ผู้บริหารหรือคนทั่วไปที่ใช้คำพูดเช่นนี้อยู่เสมอ มักไม่รู้ตัวว่ากำลังทำตัว อยู่เหนือผู้อื่น เช่น "เธอนี่ขยันทำงานดิเนะ อ้าวนั่งตรงๆ ซิ เดียวก็ปวดหลังทรอก" ซึ่งประโยคแรกฟังดูดี เพราะเป็น การชม แต่ประโยคที่สองอาจเป็นการบอกว่า "ที่เธอทำดิอยู่นั้น ยังไงเธอก็ยังด้อยกว่าฉันอยู่นะ ดูซิ นั่ง ก็ไม่ถูก" ถึงแม้ว่าผู้พูดจะพูดด้วยความหวังดีกับผู้ฟัง แต่ก็ยังมีวิธีพูดที่นุ่มนวลกว่านี้

..... การแสดงออกกับผู้บริหารก็เช่นกัน ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ให้บริการในบางครั้ง ทำให้ ไม่แน่ใจว่าเป็นการให้บริการหรือเป็นการข่มผู้รับบริการ เช่น "คุณต้องลงทะเบียนหลักสูตรความรู้เบื้องต้นก่อนนะ ถ้าเรียนไหวแล้วค่อยมาสมัครหลักสูตรการเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันรุ่นหน้าดีกว่า ดูแล้วหลักสูตรนี้ยังไม่เหมาะ กับคุณหรอกค่ะ ที่แนะนำนี้ก็เพราะเสียตายนั่นคุณนะคะ" ถึงแม้ว่าโดยเจตนาอาจจะพูดเพื่อต้องการแนะนำ ผู้รับบริการ แต่จะเห็นได้ชัดว่าเป็นการกดคู่สนทนาให้ด้อยลง เหมือนบอกเป็นนัยว่า "ฉันเห็นอกว่าเธอนะ รู้มากกว่า แล้วคนอื่นก็เห็นอกว่าเธอดีด้วย" เป็นการวางตนเป็นพ่อแม่ หรือ P. ของผู้รับบริการ

..... ถ้าต้องการแนะนำ อาจทำได้โดยการให้ข้อมูลเบื้องต้น เช่น “เรามี 3 หลักสูตรนะคะ หลักสูตร การเพิ่มศักยภาพการแข่งขันเหมาะสำหรับคนที่พื้นฐานเพราะ...” ไม่ควรใช้คำพูดยกตนข่มท่าน หรือทำตัวเหนือกว่า ส่วนนี้เป็นทฤษฎีจิตวิทยาจากทางตะวันตก ซึ่งสอดคล้องกับวัฒนธรรมของไทยมาก การชมเชยผู้อื่น ก็ถือเป็นวิธีพูด อีกรูปแบบหนึ่งที่ทำให้ผู้ฟังไม่รู้สึกรู้ว่าถูกชม แต่สิ่งที่ควรระวัง คือ การชมเชยโดยใช้คำพูดที่หวานจนเกินไป จะทำให้ ผู้ฟังรู้สึกได้ว่า ผู้พูดไม่จริงใจ ดังนั้น จึงควรพูดชมเชยให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์

2.ลักษณะการสื่อสารแบบผู้ใหญ่ คือ พฤติกรรมของผู้ที่มีวุฒิภาวะในการพูดหรือแสดงออกต่อผู้อื่นด้วยเหตุผล มีศีลธรรม และให้เกียรติผู้อื่น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังคมทั่วไปยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้จากการศึกษา การทำงาน หรือการอยู่ร่วมกันในสังคม โดยบุคลิกภาพแบบนี้ ยังแบ่งออกได้ดังนี้

..... 1- ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีศีลธรรม เป็นผู้ที่ครองตนอยู่ในความถูกต้อง ตัวอย่างเช่น ไม่เห็นแก่อำภิสสินจ้าง ไม่พูดจาใส่ร้ายมีการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับบุคคลทุกเพศทุกวัย

..... 2- ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีเหตุผล เช่น เมื่อมีข้อสงสัยหรือเห็นว่าผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชายังไม่ เป็นไปตามมาตรฐานก็จะหาสาเหตุ และศึกษาข้อมูลอย่างรอบด้าน แล้วจึงให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา

..... 3- ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือ เช่น ผู้ที่ยืน เดิน นั่ง อย่างสำรวม และสง่า แต่งกาย เหมาะสมกับกาลเทศะไม่มากหรือน้อยเกินไป เป็นการให้เกียรติกับสถานที่ที่จะไปติดต่อ

3.ลักษณะการสื่อสารแบบเด็ก คือ พฤติกรรมที่มีการแสดงออกคล้ายคลึงกับเด็ก เช่น เมื่อเด็กอยากได้ของเล่น บางคนอาจใช้วิธีร้องไห้ ใช้วิธีพูดออดอ้อน หรือใช้วิธีก้าวร้าว เช่น กระแทกเท้า ขว้างข้าวของ โวยวาย หรือลงไม้ลงมือ เพื่อให้พ่อแม่ใจอ่อนและซื้อของเล่นให้ในที่สุด พฤติกรรมเหล่านี้บางทีก็นำมาใช้โดยไม่รู้ตัวเมื่อโตเป็นผู้ใหญ่ เช่น เมื่ออยากได้เงินเดือนขึ้น บางคนอาจแสดงอาการซึมเศร้าร้องไห้ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา หรืออาจบอกเล่าถึงปัญหา ชีวิตของตนเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสงสาร และขอให้รับเพิ่มเงินเดือนให้ บางคนคิดว่าผู้บังคับบัญชาขาดความยุติธรรม ในการพิจารณาความดีความชอบ อาจแสดงออกในแนวก้าวร้าวด้วยการโวยวายว่า “ถูกกลั่นแกล้ง” หรือบางคน อาจพูดชักชวนให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรู้สึกต่อต้านผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมเหล่านี้ล้วนมีที่มาจากความก้าวร้าวทั้งสิ้น บุคลิกภาพแบบเด็ก แบ่งออกได้ 3 ลักษณะ คือ

..... 1- เด็กตามธรรมชาติ คือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้จะมีลักษณะพฤติกรรมคล้ายเด็ก คือ จะแสดงออก มาเลยว่ารู้สึกอย่างไร โดยไม่สามารถยับยั้งอารมณ์ได้

..... 2- เด็กช่างฝัน คือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้จะมีเหตุผลค่อนข้างน้อย ชอบพูดเพ้อเจ้อ หรือพูดในสิ่งที่ เป็นไปไม่ได้

..... 3- เด็กปรับตัว คือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้จะแสดงพฤติกรรมเหมือนเด็กที่ต้องการคำชม เมื่อได้รับคำ ชมแล้วจะมีความสุข

..... หมายเหตุ : โดยทั่วไปคนปกติจะมีทั้ง 3 สภาวะอยู่ในตัวเอง แต่มีในระดับที่แตกต่างกัน

หน่วยที่ 3 ทักษะคติของคนที่มีต่อการกระทำของตนเองและผู้อื่น

จากการวิเคราะห์การสื่อสารที่ได้กล่าวมา สิ่งหนึ่งที่ต้องใช้ร่วมกับการสื่อสาร คือ “OK and not OK positions” กล่าวคือ ถ้าสามารถเข้าใจว่าคำพูดที่จะพูดออกไปนั้น ทำให้ผู้ฟังอยู่ในตำแหน่งที่เกี่ยวกับความรู้สึกหรือจิตใจ ที่ไม่ดี ก็ควรจะปรับเปลี่ยนวิธีการพูดเสียใหม่ แม้กระทั่งตัวผู้พูดเองก็เช่นกัน บางครั้งเมื่อพูดไปแล้วตนเองอาจอยู่ในตำแหน่งที่ไม่ดีก็ได้ Eric Berne เรียกตำแหน่งนี้ว่า “ทัศนคติต่อชีวิต” ซึ่งจำแนกออกเป็น 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.

I'm OK, you're OK. หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่ส่งผลให้ทั้งผู้พูดและผู้สนทนา รู้สึกสบายใจ ซึ่งการพูดหรือการแสดงออกเช่นนี้ ถือเป็นสิ่งที่ Eric Berne ประารถนาให้ทุกคนได้ปฏิบัติต่อกัน ทำให้เกิดความสุขในการอยู่ร่วมกัน ตัวอย่างเช่น “ซื้อรถมาใหม่เธอ สวยดี เต็มวันเขาออกแบบรถสวยๆ ทั้งนั้นเลยนะ โดยเฉพาะรถของคุณสวยจริงๆ”

I'm OK, you're not OK. หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่วางตนเองอยู่ในตำแหน่งที่เหนือกว่าผู้อื่น ทำให้ผู้สนทนา รู้สึกไม่สบายใจ เช่น “ซื้อรถมาใหม่เธอ ผ่อนส่งละสิท่า ระวังนะรถผ่อนส่ง ถึงจะเปิดแอร์ให้เย็นมันก็ยังร้อน”

I'm not OK, you're OK. หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่วางตนเองในตำแหน่งที่ด้อยกว่าผู้สนทนา เช่น “ซื้อรถมาใหม่หรือ เธอโชคดีจัง ตลอดชีวิตของฉัน ฉันคงไม่มีปัญญาได้ใช้รถใหม่อย่างเธอแน่”

I'm not OK, you're not OK หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่ไม่มีฝ่ายใดเป็นฝ่ายได้หรือรู้สึกดี เช่น “เธอมีปัญหาซื้อรถใหม่เขียวหรือ ผ่อนส่งไขใหม่ ฉันคนหนึ่งล่ะที่ตลอดชีวิตคงไม่มีทางได้ใช้รถใหม่ มีสามีที่ยากจน อะไรๆ ก็แย่ไปหมด”

โดยทั่วไปแล้วคนส่วนใหญ่มักจะพอใจวิธีการพูดหรือการแสดงออกแบบที่หนึ่ง คือ I'm OK, you're OK. เพราะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และเท่าเทียมกัน แต่ในความเป็นจริงแล้ว อารมณ์เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่มักจะทำให้สัมผัสวิธีการพูดและการแสดงออกแบบแรกนี้

Eric Berne ได้กำหนดคำว่า “แสดมภ์” แทน “อารมณ์” ซึ่งมีทั้งแสดมภ์ดี และแสดมภ์ไม่ดี ถ้าผู้ใดมีแสดมภ์ไม่ดีไว้มาก ก็จะกลายเป็นคนอารมณ์ฉุนเฉียวหรืออารมณ์ไม่ดี เป็นต้น

การแสดงออกแบบ I'm OK, you're OK. เป็นการสื่อสารทำให้เกิดความรู้สึกพอใจทั้งผู้กระทำและผู้ถูกกระทำ ผู้กระทำต้องมีการแสดงที่เหมาะสมไม่แสดงตนเหนือกว่าผู้อื่น และในขณะที่เดียวกันก็ไม่ยอมตกอยู่ใต้อำนาจของผู้อื่น แต่เป็นการแสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึก และความเชื่อของตนเองอย่างมีเหตุผลบนพื้นฐานของการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แต่ก็ไม่คล้อยตามโดยขาดการไตร่ตรอง การแสดงออกดังกล่าวนี้ เป็นการยอมรับถึงความต้องการและการปกป้องสิทธิทั้งของตนเองและผู้อื่น กล่าวคือ กล่าวที่จะขอร้องและปฏิเสธคำขอร้องของผู้อื่นด้วยความเชื่อมั่น แต่อยู่ในวิถีของการไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น ซึ่งเป้าหมายก็คือ การสื่อสารด้วยความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีทั้งการให้และการยอมรับ จึงจะสามารถเป็นที่นับถือของผู้อื่นและเป็นที่ยอมรับของสังคม

ลักษณะของการแสดงออกที่เหมาะสม

พฤติกรรม : มีอารมณ์ที่มั่นคง, จริงใจ, กล่าวที่จะแสดงความรู้สึก

ความรู้สึกของผู้กระทำ : มีความรู้สึกเชื่อมั่น, ยอมรับนับถือตนเองทั้งในเวลานั้นและในเวลาต่อมา

ความรู้สึกของผู้ถูกกระทำ : รู้สึกเห็นคุณค่าที่ได้รับการยอมรับและอยากสนทนาด้วย

ความรู้สึกของผู้อื่นที่มีต่อตัวผู้กระทำ : รู้สึกว่าเป็นผู้ที่น่ายอมรับนับถือ

ตัวอย่างการแสดงออกที่เหมาะสม

..... สมศักดิ์ต้องการทราบถึงสาเหตุที่ทำให้เขาไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งในครั้งนี้อย่างไร เนื่องจากเขาไม่ได้รับการชี้แจงถึงเหตุผลในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา เขา รู้สึกว่าความไม่เข้าใจนี้ อาจทำให้เขาทำงานได้ไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้น คำพูดที่สมศักดิ์ควรใช้พูดกับผู้บังคับบัญชาของเขา คือ

..... สมศักดิ์ : “ผมอยากให้หัวหน้าช่วยบอกถึงสาเหตุที่ทำให้ผมไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งในครั้งนี้อย่างไร และช่วยให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผมด้วยครับ ผมคิดว่าข้อมูลทั้งหมดของหัวหน้า จะช่วยให้ผมทำงานในหน้าที่ได้ดีขึ้นครับ”

หน่วยที่ 4 สรุป

การวิเคราะห์การสื่อสาร หรือ Transactional Analysis (TA) เป็นทฤษฎีของ Eric Berne ที่มองในเชิงจิตวิทยาว่าคนเรามีพฤติกรรมการสื่อสาร 3 ลักษณะ คือ พฤติกรรมแบบพ่อแม่ พฤติกรรมแบบผู้ใหญ่ และพฤติกรรมแบบเด็ก พฤติกรรมทั้ง 3 ลักษณะนี้ เมื่อนำมาใช้ในการพูดหรือปฏิสัมพันธ์กัน ทำให้ผู้กระทำและผู้ถูกกระทำเกิดความรู้สึกที่ Eric Berne เรียกว่า “ทัศนคติต่อชีวิต” 4 แบบ ดังนี้

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

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

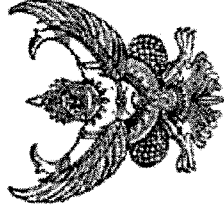
3- I'm not OK, you're OK.

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

..... แม้ว่า “ทัศนคติต่อชีวิต” (Life Positions) จะมีถึง 4 แบบด้วยกัน แต่มีเพียงแบบเดียวเท่านั้นที่ควรใช้ คือ แบบที่หนึ่ง “I'm OK, you're OK.” เพราะทำให้ทั้งฝ่ายผู้พูดและผู้ฟังต่างพอใจซึ่งกันและกัน เมื่อคู่สนทนา มีความพอใจ ย่อมส่งผลดีต่อสัมพันธภาพและการทำงานที่ต้องติดต่อสื่อสารกัน กล่าวคือ เมื่อคนในหน่วยงานมีความสุข มีความสามัคคี ย่อมส่งผลให้ผลงานโดยรวมของหน่วยงานก็มีประสิทธิภาพไปด้วย

..... พฤติกรรมที่ผู้ติดต่อสื่อสารจะทำให้เกิดตำแหน่งของ I'm OK, you're OK. ได้นั้น ต้องเป็นลักษณะการสื่อสารแบบผู้ใหญ่ และมีวุฒิภาวะ มีเหตุผล มีศีลธรรม และให้เกียรติผู้อื่น

..... ส่วน “ทัศนคติต่อชีวิต” (Life Positions) อีก 3 แบบนั้น ล้วนอาจก่อให้เกิดความทุกข์หรือความไม่พอใจกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่าย จึงไม่ใช่สิ่งที่ดีควรกระทำ เพราะอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสัมพันธภาพที่มีต่อกัน และอาจส่งผลเสียต่องานและหน่วยงานด้วย แม้ว่าในบางครั้ง เราอาจจะใช้ I'm not OK, you're OK. เพื่อเป็นการถ่อมตน แต่ก็ต้องระวังอย่าให้ I'm not OK. มากเกินไปจนเป็นการกดดันตัวเองให้ด้อยลง



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นายสมศักดิ์ วัฒนไพศาล

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 11 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563



(ม.จ.ไพรัชการ เทวกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน