



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

เลขที่รับ..... 1777.....
วันที่..... 23 ก.ค. 2563.....
เวลา..... 15.06.....

ที่ สกน 50/143 ลงวันที่ 23 ก.ค. 2563

เรียน ผอ.สทบ. ผ่าน ผอ.สทท. ผอ.กผจ. ทน.ผจ. 23 ก.ค. 63

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า..... นายสุวิทย์ ศรีมันตะ.....
ตำแหน่ง..... พนักงานบริหารงานทั่วไป 7..... สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย)..... ผจ.กผจ.สทท.....
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร..... มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน.....
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC)..... FCสทท10: มนุษย์สัมพันธ์..... ตั้งแบบ
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่..... 6 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 ไม่สามารถพูดคุยหรือสอบถามกับวิทยากรได้เนื่องจากเป็นการเรียนแบบออนไลน์

3. ความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร

สิ่งที่ได้รับจากการเข้าฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)..... หลักสูตร มนุษย์สัมพันธ์ใน
การทำงาน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานนั้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในลักษณะของผู้บังคับบัญชา
กับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานหรือผู้ที่ต้องทำงานติดต่อกันประสานงานร่วมกันนั้น การสร้างมนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งที่
เป็นประโยชน์และเป็นตัวช่วยในการปฏิบัติงานให้ไปไปด้วยความเรียบร้อยราบรื่นสำเร็จลุล่วงเป็นไปตามเป้าหมาย
และวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้ อันจะส่งผลดีและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในภาพรวม

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป

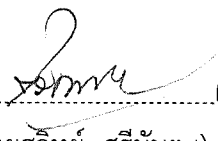
การฝึกอบรมในหัวข้อ มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน นั้นเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นที่ยอมรับในหลายๆหน่วยงาน ส่วนใหญ่การอบรมในลักษณะนี้จะนำไปเป็นการอบรมก่อนการเริ่มปฏิบัติของพนักงานบรรจุใหม่ หรือพนักงานในสังกัดที่อยากจะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานในสังกัดเดียวกันหรือสังกัดอื่น ๆ ที่ทำงานร่วมกันเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างซึ่งกันและกัน อันจะส่งผลดีต่อกัน ดังนั้นควรจะสนับสนุนให้มีการจัดอบรมหัวข้อในลักษณะนี้เพื่อแลกเปลี่ยนทัศนคติมุมมองเชิงบวกที่ดีต่อกันอันจะส่งผลดีต่อตัวพนักงานเองและองค์กร แต่ในการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) อาจจะได้ไม่ส่งผลในการสร้างปฏิสัมพันธ์มากนักเท่ากับการจัดกิจกรรม แต่ในการจัดฝึกอบรมนอกสถานที่ก็อาจจะทำให้เกิดภาวะในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นตามมาจึงต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมและเป็นไปได้

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

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

ลงชื่อ  ผู้เข้าอบรม
(นายสุวิทย์ ศรีมันตะ)

ตำแหน่ง พนักงานบริหารงานทั่วไป 7 โทร. 2634

วันที่ 21 ก.ค. 2563

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1

ความหมาย ความสำคัญ และประโยชน์ของการมีทักษะมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน นั้น เป็นสิ่งที่จะช่วยให้เราสามารถดำเนินงานให้เป็นไปได้อย่างราบรื่นและเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมปฏิบัติงานที่มีต่อกัน ตลอดจนเพื่อช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน และเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีในการติดต่อประสานงานซึ่งกันและกัน โดยการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการทำงานนั้น เป็นสิ่งสำคัญ และเป็นตัวช่วยที่เป็นประโยชน์อย่างมากที่จะช่วยให้เราปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ยกตัวอย่าง เช่น ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยต้องให้ความเคารพยกย่องผู้บังคับบัญชาและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายมานั้นอย่างสุดความสามารถ ยอมรับในความคิดเห็นหากมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน สร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้บังคับบัญชา โดยการสร้างทักษะมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีนั้น ต้องเริ่มต้นจากตัวเราเอง โดยเราต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบพฤติกรรมและมุมมองทางความคิดทัศนคติเชิงบวกของตัวเราเองกับผู้อื่นก่อน อันจะส่งผลดีต่องานที่ได้รับมอบหมายมานั้นให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2

คุณสมบัติของผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ดี และกระบวนการพัฒนาตนเองด้านมนุษย์สัมพันธ์ คุณสมบัติของผู้ที่มีมนุษย์สัมพันธ์ดีมีดังต่อไปนี้

- 1. มีบุคลิกภาพดี (Personality)** การมีบุคลิกภาพที่ดีนั้นไม่ใช่แค่การแต่งกายที่ดีแต่เพียงแค่นั้นแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้นการมีบุคลิกภาพดีนั้นยังมีองค์ประกอบอื่นๆที่เกี่ยวข้องที่จะส่งผลโดยรวม โดยเรามักจะได้ยินคำว่าว่าการมีบุคลิกภาพดีนั้นทำให้มีชัยไปกว่าครึ่งนั้นคงจะถูกและนำมาเปรียบเทียบให้ได้ยินอยู่เสมอๆ
- 2. มีอารมณ์ดี และมีอารมณ์ขัน** นอกจากการมีอารมณ์ดีและมีอารมณ์ขันจะช่วยลดความตึงเครียดและความวิตกกังวลแล้ว ยังช่วยเพิ่มความสามารถในการรับมือกับปัญหาและลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน คนที่มีอารมณ์ดีและมีอารมณ์ขันเมื่อมีปัญหาใดๆ เข้ามาในชีวิต คนกลุ่มนี้จะมีจิตใจที่เข้มแข็งและพร้อมจะรับมือกับปัญหาและอุปสรรคได้เป็นอย่างดี
- 3. เป็นผู้ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์** เหตุผลกับอารมณ์การตัดสินใจในการจะทำการสิ่งต่างๆของมนุษย์เราสามารถแยกได้ 2 แบบ คือ ทำไปตามเหตุผลและทำตามอารมณ์ เมื่อเรามีปัญหาเข้ามาในชีวิตหรือมีเรื่องราวเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจ เราจึงควรใช้สติคิดใคร่ครวญให้รอบคอบ โดยใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ที่มีอยู่ อย่าปล่อยให้อารมณ์ร้ายมาครอบงำจิตใจเราในการตัดสินใจทุกเรื่อง ทุกครั้ง เพราะผลที่ออกมาจะมีผลเสียมากกว่าผลดี

4. **มองโลกและผู้อื่นในแง่ดี** เป็นจุดเริ่มต้นของความสุขในการทำงานและเป็นตัวที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของการทำงานของเราโดยปราศจากความเครียด (หรือมีความเครียดน้อย) และทำให้มีกำลังใจในการคิดสร้างสรรค์ผลงาน จากความรู้สึกว่าตัวเองเป็นคนมีคุณค่า มีความสำคัญรวมถึงการเห็นคุณค่าและความสำคัญของสิ่งที่ตัวเองทำอยู่ด้วย คุณค่าและความสำคัญของเพื่อนร่วมงาน ขณะที่คนมองโลกในแง่ร้าย ก็มักจะเห็นว่า ชีวิตนี้มีแต่ความน่าเกลียด ความเศร้า ความหดหู่ เป็นอันตรายมีความไม่ปลอดภัย ปิดกั้น ไม่เปิดกว้าง รอบตัวเต็มไปด้วยผู้คนที่ไม่ดีใจไม่ดีรอบตัว ความคิดในแง่ลบ จะสะท้อนถึงการทำงานและส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของคนที่มีมองโลกในแง่ไม่ดีมีอุปสรรค ทำให้วันทั้งวัน ไม่สามารถทำอะไรได้มาก เพราะอุปสรรคในหัวที่มากมายเต็มไปหมด ยกตัวอย่างเช่น มองไม่เห็นคุณค่าของงานที่ทำอยู่ รู้สึกหรือแอบคิดว่างานที่ตัวเองทำนั้นเป็นงานที่ไม่มีประโยชน์ ไร้ประโยชน์ ไร้คุณค่า รู้สึกแย่งตลอดเวลา ดูถูกสิ่งที่ตัวเองทำ เป็นต้น

5. **คิด พูด และกระทำในสิ่งที่ดี** การคิด การพูด และกระทำในสิ่งที่ดีทั้งต่อตนเองและผู้อื่น โดยการคิด พูดและกระทำในสิ่งที่ดีอยู่เสมอๆ นั้น จะส่งผลทำให้จิตใจมีความสุข ไม่ร้อนรน หรือกระวนกระวาย เพราะมีคุณธรรมประจำใจ มันไม่ใช่คำพูดหรือการกระทำที่สำคัญกว่ากัน แต่ทั้งสองอย่างนี้ต้องควบคู่ไปด้วยกัน “คำพูดจะย้อนกลับมาที่ตัวเรา และสร้างตัวเราขึ้นมา” คำพูดที่ ออเดรย์ เฮปเบิร์น นักแสดงสาวชาวอังกฤษกล่าวไว้คงไม่ผิดมากนัก เพราะ “คำพูด” ก่อให้เกิดบุคลิก ส่วนการกระทำเป็นตัวกำหนดลักษณะนิสัย หากเราต้องการเปลี่ยนแปลงลักษณะนิสัย เราจึงต้องเริ่มต้นจากการเปลี่ยนแปลงการกระทำของตัวเองเสียก่อน เพราะการเลือกใช้คำพูด เป็นสิ่งที่ทรงอิทธิพลที่สุดในบรรดาพฤติกรรมทั้งหมด คำพูดในแง่ลบก็ส่งผลต่อพฤติกรรมของตัวเองเช่นกัน

6. **จริงจัง** ความจริงจังคือความรู้สึกที่ดีที่แท้จริง ความจริงจังมันมาจากความเชื่อใจและความชัดเจนที่ต่างฝ่ายต่างมีให้กัน ไม่เฉพาะกับคนที่เรารักเพียงเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงคนที่เราเป็นเพื่อน เป็นพี่น้อง เป็นหัวหน้ากับลูกน้อง "จงจริงจังกับทุกคน แต่อย่าคาดหวังความจริงใจจากทุกคน" สัจธรรมของชีวิต “การให้” กับ “การรับ” ไม่เคยเท่ากัน ถ้าเราให้เพื่อหวังผลตอบแทน ก็อย่าคิดว่าจะได้รับกลับมาเท่าเดิม การให้เพื่อหวังผล ไม่ใช่การให้ที่แท้จริง เพราะเมื่อเราคาดหวังว่าจะต้องได้คืนมาตั้งแต่เริ่มให้ มันจึงเกิดทุกข์ ทุกข์ตั้งแต่ยังไม่ได้อะไร ทุกข์ตั้งแต่เริ่มคิด เมื่อเริ่มคาดหวัง ใจเราก็ก่เริ่มจะเป็นทุกข์ เพราะเราไม่อาจคาดเดาได้เลยว่า คนที่รับไปแล้วเขาจะคิดว่าเป็น บุญคุณ หรือ เนรคุณ ก็ไม่อาจรู้ได้ ดังนั้นจงโง่กว่า “การให้” มากกว่า “การรับ” แบบนี้จึงจะเป็นผู้ให้ที่ฉลาด คิดไว้ว่าสิ่งที่เราให้ไม่เคยเสียเปล่าสักวันการให้ของเราจะกลับมาเจอจนชีวิตของเราไม่ซำก็เร็ว ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง จงให้ความจริงจังกับทุกคนแต่อย่าคาดหวังความจริงใจจากทุกคน

7. **มีน้ำใจ เอื้อเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น** การอยู่ร่วมกันในสังคม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมึน้ำใจไมตรีที่ดีต่อกันความมีน้ำใจเป็นสิ่งที่ทุกคนทำได้ โดยไม่ต้อง ใช้เงินทองมากมายเพียงแต่แสดงความเมตตากรุณาต่อเพื่อนมนุษย์ โดยการช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ ก็เป็นการแสดงน้ำใจได้ จงเอาใจเขามาใส่ใจเรา คิดถึงหัวอกคนอื่น และแสดงต่อผู้อื่นเหมือนที่เราต้องการให้คนอื่นแสดงต่อเรา จงทำดีต่อคนอื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน ไม่ว่าความดีนั้นจะเป็นเพียงสิ่งเล็กน้อยหรือสิ่งที่ยิ่งใหญ่ก็ตามเป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับแสดงน้ำใจกับคนรอบข้าง เช่น เมื่อเวลาไปเที่ยวในที่ไกลหรือใกล้ก็ตามควรมีของฝากให้กับคนที่เรารักและญาติมิตรของเรา อันเป็น การแสดงความมีน้ำใจต่อกัน ไม่จำเป็นว่าจะต้องใช้เงินมากมาย

8. ยิ้มแย้มแจ่มใส การยิ้มแย้มแจ่มใส การทำตนให้ร่าเริง หรือแม้แต่การหัวเราะในบางครั้งบางคราว ทำให้คลายความเครียดการวิตกกังวลในชีวิตลงไปได้บ้าง และทำให้คนที่ได้พบเห็นรู้สึกสบายใจ มองด้วยความเป็นมิตรและอยากคบหาสมาคมด้วย

9. พูดจาไพเราะ สุภาพ อ่อนหวาน มีสาระ ไม่พูดคำหยาบ เพื่อเจ้า ไร้สาระ โดยไม่จำเป็นต้องพูดหลักวิชาการ การมีสาระในที่นี้คือการพูดแบบมีประเด็น ไม่เปลี่ยนเรื่องไปมาจนคนฟังตามไม่ทัน เรื่องมีสาระทั่วไปที่คุยแล้วสนุกสนาน พูดจาสุภาพอ่อนหวาน มีหางเสียง ไม่กระโชกโฮกฮาก และไม่ขู่ตะคอก ไม่หยาบคาย สิ่ง πουพูดออกไปต้องไตร่ตรองแล้วว่าเป็นความจริง ไม่เพื่อเจ้า หรือเป็นเรื่องที่ไร้สาระ จึงพูดออกไปโดยใช้ภาษาถ้อยคำที่เข้าใจง่ายสื่อความหมายไปยังผู้ฟัง เพื่อให้เข้าใจเรื่องราวต่างๆได้

10. ใจเย็น ออดทน ความอดทนเป็นสิ่งที่เราต้องฝึกฝนด้วยตนเอง เช่นเดียวกับการมองโลกในแง่ดี เพราะไม่มีใครสามารถช่วยเราได้ และมันก็ไม่ใช่เรื่องยากที่เราจะทำ ถ้าหากเรามีความอดทนมากขึ้นเราก็จะมีความสุขมากขึ้นด้วยสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ทุกอย่างดูรีบเร่งอยู่ตลอดเวลา จนอาจทำให้เรามีความอดทนน้อยลง และเพราะความอดทนที่น้อยลงนั้นสามารถทำให้เราหงุดหงิดและเกิดความเครียดได้ง่ายขึ้นกว่าเดิม ความรู้สึกเหล่านี้เมื่อเกิดขึ้นสะสมกันเป็นเวลานานอาจจะทำให้สุขภาพจิตแย่ลงกลายเป็นคนอารมณ์แปรปรวน และบางครั้งความสะดักสะบายนึกไม่ได้ดีเสมอไป เพราะความสะดักสะบายนึกเหล่านั้นจะทำให้เรารู้สึกมีความอดทนน้อยลง และเมื่อเราต้องเจอกับความยากลำบากเราจึงไม่สามารถที่จะอดทนกับมันได้ ดังนั้นเราจึงควรที่จะฝึกให้ตนเองทนกับความยากลำบากและความไม่สะดักสะบายนึกให้ได้และเมื่อเราสามารถอดทนกับสิ่งเหล่านั้นได้ เราก็จะมีความอดทนมากขึ้น

11. ปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่น คุณลักษณะที่จำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหารสมัยใหม่ในการแก้ปัญหาและพัฒนาองค์กรให้เหมาะสม สอดคล้องกับสังคม เหตุการณ์ สถานการณ์ และบุคคล คือความสามารถในการปรับตัวได้ดี และมีความยืดหยุ่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับตัวกับบุคคลที่แตกต่างกันในโลกของงานหลายคน หลายฝ่าย หลายภูมิหลัง หลายค่านิยม หลายความมุ่งหมาย หลายวิถีคิดและวิถีปฏิบัติ ทักษะความสามารถในการยืดหยุ่นและปรับตัวได้ดีเป็นทักษะสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสติปัญญา (Intelligent) การใช้เหตุผล (Reasoning) และความสามารถในการแก้ไขปัญหา (Problem Solving) ที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่นจะช่วยให้เราสามารถรับฟังความคิดเห็นและเข้าใจทัศนคติของผู้อื่น หรือต่อสถานการณ์นั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

12. อ่อนน้อมถ่อมตน การที่เราตระหนักเสมอว่าตนเองนั้นไม่ได้ดีหรือวิเศษไปกว่าผู้อื่น เรายังเป็นผู้ที่มีความบกพร่องและไม่ได้รู้ทุกสิ่งทั้งหมด และตระหนักเสมอว่าตนเองจำเป็นต้องยอมรับการเรียนรู้เพิ่มเติม และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองได้อยู่เสมอ

13. มีความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบ ตรงกับคำศัพท์ในภาษาอังกฤษว่า Responsibility อันเนื่องจากศัพท์ 2 คำคือ Response กับ Ability ทั้งนี้มีผู้ให้ความหมายของความรับผิดชอบไว้อย่างสอดคล้องกันว่า หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลซึ่งแสดงออกโดยมีความสนใจเอาใจใส่ ตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายด้วยความพากเพียรพยายาม อดทนต่ออุปสรรคใดๆ ที่ขัดข้อง มีการวางแผนงานอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้การเป็นคนมีความรับผิดชอบนั้น ไม่ได้ติดตัวมาตั้งแต่เกิด แต่มันเป็นคุณสมบัติที่พัฒนาขึ้นมาจากการมีวุฒิภาวะในตัวเองที่มากขึ้น ไม่ว่าจะพัฒนามาจากรูปแบบของการรับผิดชอบต่อครอบครัว จากการทำงาน ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติส่วนบุคคลที่สำคัญอยู่ในอันดับต้นๆ ที่ควรมีไม่ว่าคุณจะทำอาชีพใดๆ ก็ตาม

14. **รู้จักกาลเทศะ** การมีกาลเทศะ คือ การให้เกียรติกับ สถานที่ เวลา และบุคคล และมีนัยว่า ควรหรือไม่ควรทำ การรู้จักกาลเทศะ มีมารยาทและวางตัวดีในที่ทำงานจะช่วยให้การทำงานราบรื่น ช่วยผ่อนคลายความเครียดที่อาจเกิดจากคนรอบข้างได้ การรู้จักกาลเทศะ รู้ว่าเวลาไหนเราควรพูด และเวลาไหนที่เราควรเงียบ เป็นทักษะเฉพาะบุคคลที่สำคัญ ถ้าเราแสดงออกในขอบเขตที่เราสามารถทำได้ สถานการณ์มันจะออกมาดี ได้ผลลัพธ์ตามที่เรต้องการ แต่ถ้าเราทำในสิ่งที่มีนัยอยู่นอกเหนือจากขอบเขตที่ยอมรับได้ คนอื่นๆ ก็จะไม่สนใจเราหรือไม่ชอบเรา

15. **มารยาทงาม** มารยาท หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติหรือการแสดงวาจา ภาษา ท่าทาง และพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาให้ปรากฏแก่สายตาของผู้อื่นคนทั่ว ๆ ไปจะมีมารยาทดีมาก หรือน้อยขึ้นอยู่กับการฝึกอบรมของแต่ละครอบครัว บุคลิกภาพของแต่ละคนจะบอกให้รู้ว่าคนคนนั้นมีความสุข อ่อนน้อม มีสัมมาคารวะ และมีระเบียบวินัย มารยาทเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องเรียนรู้ การมีมารยาทดีคือการแสดงมารยาทตามที่สังคมยอมรับและนับถือ การมีมารยาทงามสามารถช่วยให้คุณมีความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นกับคนที่คุณรู้จักและคนที่คุณจะได้พบเจอ

16. **ให้ความร่วมมือดี** การให้ความร่วมมือเป็นพฤติกรรมของกลุ่มที่มีลักษณะไปในทิศทางเดียวกันของสมาชิกกลุ่มคือ แต่ละบุคคลจะได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายก็ต่อเมื่อกลุ่มได้รับความสำเร็จ ดังนั้นจึงจัดได้ว่าในการทำงานร่วมกันนั้น ถ้าทำให้ทุกคนร่วมมือกันทำเพื่อให้กลุ่มทำงานสำเร็จได้ก็จัดว่ากลุ่มดังกล่าวมีความสามัคคีและมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความไว้วางใจและเชื่อในความสามารถ มีการติดต่อสื่อสารที่ดีในหน่วยงาน มีการช่วยเหลือกันในขอบเขตที่เหมาะสม มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบและมีการร่วมมือที่ดี

17. **ทำตนเป็นคนมีประโยชน์** การทำตนให้เป็นคนที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่นนั้น คือ การทำประโยชน์ให้ผู้อื่นมิใช่ทำเพื่อตนเองเพียงเท่านั้น การสร้างประโยชน์กับผู้อื่นเมื่อผู้อื่นมีความสุขแล้วตัวเราก็มีความสุขไปด้วย โดยความสุขของผู้อื่นคือ ความสุขส่วนรวมนั่นเอง เราจึงต้องยึดและนึกถึงประโยชน์ส่วนรวมมาก่อนประโยชน์ส่วนตนเสมอ

18. **มีพรหมวิหาร 4 (เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา) พรหมวิหาร 4 ประการ** คือ ธรรมครองใจ 4 ประการ ที่ทำให้บุคคลในสังคมพึงประพฤติปฏิบัติในทางอันประเสริฐทั้งต่อตน และผู้อื่น ประกอบด้วยธรรม 4 ประการ คือ (1) เมตตา ความปรารถนาให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ความสุขเกิดขึ้นได้ทั้งกายและใจ เช่น ความสุขเกิดจากการมีทรัพย์ ความสุขเกิดจากการใช้จ่ายทรัพย์เพื่อการบริโภค ความสุขเกิดจากการไม่เป็นหนี้และความสุขเกิดจากการทำงานที่ปราศจากโทษ เป็นต้น

(2) กรุณา ความปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ความทุกข์ คือ สิ่งเข้ามาเบียดเบียนให้เกิดความไม่สบายกายไม่สบายใจ และเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน มี 2 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1) ทุกข์โดยสภาวะ หรือเกิดจากการเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติของร่างกาย เช่น การเกิด การเจ็บไข้ ความแก่และความตาย สิ่งมีชีวิตทั้งหลายที่เกิดมาในโลกจะต้องประสบกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งรวมเรียกว่า กายิกทุกข์

2) ทุกข์จรหรือทุกข์ทางใจ อันเป็นความทุกข์ที่เกิดจากสาเหตุที่อยู่นอกตัวเรา เช่น เมื่อปรารถนาแล้วไม่สมหวังก็เป็นทุกข์ การประสบกับสิ่งอันไม่เป็นที่รักก็เป็นทุกข์ การพลัดพรากจากสิ่งอันเป็นที่รักก็เป็นทุกข์ เรียกว่า เจตสิกทุกข์

(3) มุทิตา หมายถึง ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี คำว่า “ดี” ในที่นี้ หมายถึง การมีความสุขหรือมีความเจริญก้าวหน้า ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดีจึงหมายถึง ความปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุขเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ไม่มีจิตใจริษยา ความริษยา คือ ความไม่สบายใจ ความโกรธ ความฟุ้งซ่าน ซึ่งมักเกิดขึ้นเมื่อเห็นผู้อื่นได้ดีกว่าตนเอง เช่น เห็นเพื่อนแต่งตัว เรียบร้อยแล้วครุฑมเขยก็เกิดความรู้สึกอิจฉาใจแกล้งเอาเศษขอลูก โคลน หรือหมักไปป้ายตามเสื้อกางเกงของเพื่อน นักเรียนคนนั้นให้สกปรกเลอะเทอะ เราต้องหมั่นฝึกหัดตนให้เป็นคนที่มีมุทิตา เพราะจะสร้างไมตรีและผูกมิตรกับผู้อื่น ได้ง่ายและลึกซึ้ง

(4) อุเบกขา หมายถึง การรู้จักวางเฉย หมายถึง การวางใจเป็นกลางเพราะพิจารณาเห็นว่าใครทำดียอมได้ดีใครทำชั่วยอมได้ชั่ว ตามกฎแห่งกรรม คือ ใครทำอะไรไว้สิ่งนั้นย่อมตอบสนองคืนบุคคลผู้กระทำเมื่อเราเห็นใครได้รับผลกรรมในทางที่เป็นโทษเราก็ไม่ควรดีใจหรือคิดซ้ำเติมเขาในเรื่องที่เกิดขึ้น เราควรมีความปรารถนาดี คือ พยายามช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ในลักษณะที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

การวิเคราะห์และพัฒนาตนเองด้านมนุษยสัมพันธ์

การวิเคราะห์และพัฒนาตนเองด้านมนุษยสัมพันธ์ เราจำเป็นจะต้องวิเคราะห์และเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองและพร้อมทั้งทำความเข้าใจให้ดีเสียก่อนว่าเราควรต้องปรับปรุงและต้องพัฒนาตนเองอย่างไร เพื่อที่จะสามารถพัฒนาตนเองด้านมนุษยสัมพันธ์เพื่อให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่ายมากยิ่งขึ้น โดยให้ขจัดความขัดแย้ง และความบาดหมางออกไป ความขัดแย้งและความบาดหมาง ไม่ว่าจะเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลในที่ทำงาน ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่เลวร้าย และคอยทำร้ายมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน เพราะฉะนั้น การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและการปรับปรุงตนเองด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้นจะต้องพยายามขจัดความขัดแย้งและความบาดหมางออกจากสัมพันธภาพไปให้หมด พยายามอดกลั้น และพยายามเรียนรู้ที่จะเข้าใจผู้อื่น สิ่งที่สามารถทำให้เรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ คือ ความอดกลั้นและความอดทน ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้น จะต้องรู้จักอดทนและอดกลั้นเป็นอันดับหนึ่ง และสิ่งสำคัญต่อมาก็คือ จะต้องพยายามเรียนรู้และเข้าใจผู้อื่นให้มากยิ่งขึ้นนั่นเอง คอยเป็นผู้ฟังที่ดี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีเกิดขึ้นได้ เมื่อคอยเป็นผู้ฟังที่ดีของคนรอบข้าง หรือแม้กระทั่งเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการเป็นผู้ฟังที่ดี จะทำให้ได้รับรู้เรื่องราวต่าง ๆ มากมาย จากคนรอบข้าง พร้อมทั้งจะทำให้เข้าใจถึงความรู้สึกของคนรอบข้างได้มากยิ่งขึ้นด้วย พยายามมองผู้อื่นให้ถูกต้องและคอยมองปัญหาให้ตรงจุดถึงแม้ว่าการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในบางครั้ง อาจจะดูเป็นเรื่องที่ยากมาก แต่การเรียนรู้พร้อมทั้งวิเคราะห์และพัฒนาตนเองด้านมนุษยสัมพันธ์ ถือได้ว่าเป็นไปเบิกทางที่จะทำให้มีการพัฒนาและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดียิ่งขึ้น

กระบวนการพัฒนาตนเอง

กระบวนการพัฒนาตนเองและปรับปรุงตนเองเป็นการปรับปรุงบุคลิกภาพโดยส่วนรวม เพื่อเป็นประโยชน์ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ เช่น คนที่ยิ้มแย้มแจ่มใสย่อมมีลักษณะท่าทางที่เป็นมิตร เพราะการยิ้มเป็นสัญลักษณ์ของน้ำใจไมตรี ความอ่อนหวานและความงาม เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความรู้สึกเป็นมิตร ซึ่งใครพบเห็นก็ย่อมอยากสื่อสารด้วยไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาพูด หรือภาษาท่าทางคือยิ้มเนื่องจากมนุษย์เราอยู่ร่วมกัน จึงต้องปฏิสัมพันธ์กันอยู่ตลอดเวลา เป็นต้น

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3

หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น

การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจะช่วยให้มนุษย์สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข เกิดความร่วมมือซึ่งกันและกัน ทำให้ประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิต โดยนักจิตวิทยาได้คิดค้นทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้ดังนี้

2.1 ทฤษฎีวัวสองตัว (Tow Cow Theory)

ตามธรรมชาติของมนุษย์และสัตว์เมื่อได้อยู่คนเดียวจะไม่มีแรงกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกอยากแข่งขัน ทำให้รู้สึกเฉื่อยชาและเกียจคร้านเปรียบเสมือนวัวตัวเดียวที่ยืนเล็มหญ้าอยู่ตามลำพังซึ่งจะยืนเคี้ยวเอื้องช้าๆ ไม่รีบร้อน แต่ถ้ามีวัวอีกตัวหนึ่งเข้ามากินหญ้าในบริเวณนั้น วัวตัวนั้นที่ยืนอยู่ก่อนจะแสดงอาการรีบร้อนทันทีเพื่อแข่งขันกับวัวตัวใหม่เช่นเดียวกับมนุษย์ที่ต้องการแข่งขันและต้องการที่จะเป็นผู้ชนะ

2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory)

แรงจูงใจ (Motive) เป็นแรงกระตุ้นที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาโดยสัญชาตญาณเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่แรงจูงใจนั้นต้องการ

แนวความคิดและทฤษฎีแรงจูงใจมีหลายทฤษฎี โดยในหน่วยการเรียนรู้นี้จะขอกล่าวถึงทฤษฎีแรงจูงใจตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ โดยมาสโลว์ได้อธิบายความต้องการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการและความปรารถนาซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากขั้นแรกไปสู่ขั้นสูง ดังนี้

2.2.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่สามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจนที่สุด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ เป็นต้น

2.2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้วมนุษย์จะมีความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในอาชีพและการทำงาน

2.2.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการความรักมิตรภาพความใกล้ชิด ความผูกพัน และความต้องการได้รับการยอมรับจากสังคม ได้แก่ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น

2.2.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) มนุษย์ต้องการสร้างสถานภาพของตนเองให้สูงขึ้น มีความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนต้องการได้รับการยอมรับนับถือและสถานะจากสังคม เช่น การมีชื่อเสียง การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

2.2.5 ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งเป็นความต้องการที่จะทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เช่น การพัฒนาทักษะความสามารถ การมีอิสระในการตัดสินใจ และการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ เป็นต้น

หน่วยการเรียนรู้ 4

วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และข้อควรระวังในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของคนเรามากและการจะเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์นั้นจะต้องเข้าใจในธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์ รวมทั้งควรศึกษาหลักและเทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ด้วย เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การทำกิจกรรมใด ๆ ก็ตาม หรือการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นนั้น จะประสบความสำเร็จหรืออยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ควรคำนึงถึง 3 ข้อนี้

1. หลักของการได้ประโยชน์ร่วมกัน
2. หลักของการมีความสุขร่วมกัน
3. หลักของการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

ข้อควรระวังในการสร้างและรักษามนุษยสัมพันธ์

การสร้างมนุษยสัมพันธ์เป็นการแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้รับความรัก ความพอใจ ความเชื่อถือ ความศรัทธาและร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์และอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ดังนั้นจึงควรระมัดระวังในเรื่องต่อไปนี้

1. ควรระวังในเรื่องสุขภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต้องเริ่มต้นที่สุขภาพดี ถ้าบุคคลมีสุขภาพที่ดีหน้าตาก็ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้คนอื่นอยากเข้าใกล้
2. ควรระวังอารมณ์ไว้ให้ได้ ไม่ว่าจะมึอารมณ์ค้างจากไหน ควรทิ้งอารมณ์ไว้ที่นั่น พยายามทำอารมณ์ให้แจ่มใสก่อนจะพูดคุยกับใคร
3. การปรับปรุงบุคลิกภาพภายนอกให้เหมาะสม เช่น ปรับปรุงเรื่องการแต่งกายให้สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล ปรับปรุงเรื่องการใช้สีหน้า ไม่บึ้งตึง ไม่เครียด ผิวกการใช้ สายตาให้ดูอ่อนโยน มีเมตตา
4. มีมารยาทในการติดต่อสัมพันธ์ คนที่มีมารยาทดี ย่อมเป็นบุคคลที่น่ารักใคร่ น่านับถือ
5. ควรปรับปรุงการพูดจา ทั้งการใช้ถ้อยสำนวน น้ำเสียง
6. ควรรักษาสัญญา มีความรับผิดชอบต่อการพูดและการกระทำของตนเอง
7. ควรรู้จักให้และรับที่เหมาะสม
8. คำนึงถึงความต้องการของผู้อื่นเป็นสำคัญ
9. ควรให้ความสำคัญแก่ผู้อื่นยิ่งกว่าตน
10. ยิ่งใกล้ชิดสนิทกับใครมากเท่าไรควรเกรงใจให้มากขึ้นเท่านั้น เพราะคนเรามักลืมรักษาน้ำใจของคนทีใกล้ชิดเสมอ
11. ไม่ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเอง จนลืมนึกถึงจิตใจของผู้อื่น ซึ่งทำให้พูดจาและแสดงท่าทีเห็นแก่ตัวออกไป

หน่วยการเรียนรู้ที่ 5

วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และประชาชน

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

- ควบคุมอารมณ์ของตนเอง
- ส่งเสริมให้กำลังใจในการทำงาน
- ใช้ศิลปะในการวิพากษ์วิจารณ์
- มีศิลปะในการรับฟังความคิดเห็น
- รู้จักดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้บังคับบัญชา

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

- ควรเข้าหาก่อนเสมอ ไม่ต้องกลัวเสียฟอร์ม
- จริงใจในการติดต่อสัมพันธ์กันทุกเรื่อง
- อย่าขัดทอดความผิดเพื่อนร่วมงาน ไม่นินทาว่าร้ายลับหลัง
- ให้การยกย่องชมเชยตามสมควรแก่เวลาและโอกาส
- ไม่อวดทำตัวเหนือกว่าหรือข่มผู้อื่น
- เข้าใจพฤติกรรมที่แตกต่างกันของบุคคล
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเสมอต้นเสมอปลาย

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

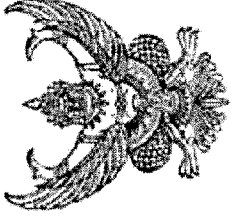
- ศึกษาลักษณะนิสัยในการทำงานของผู้บังคับบัญชา
- พยายามทำงานให้เต็มความสามารถที่สุด
- อย่าก่อเรื่องกวนใจเฝ้าบ่นแต่ความยากลำบากในการทำงาน
- ไม่แสดงความคิดเห็นหรือปฏิเสธโดยขาดเหตุผลที่เหมาะสม
- ควบคุมความพร้อมและโอกาสที่เหมาะสมในการปรึกษาหารือ
- ไม่แสดงอารมณ์โกรธเมื่อผู้บังคับบัญชาไม่เห็นด้วย

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

- แสดงความสุภาพเป็นมิตร และให้ความเป็นกันเอง
- จดจำข้อมูลรายละเอียดของประชาชนผู้มาติดต่อ
- ตั้งใจฟังโดยสงบ อย่าโต้เถียงหากเกิดข้อขัดแย้งใดๆขึ้น
- แสดงความจริงใจอยู่เสมอ ตลอดเวลาการสนทนา
- สร้างบรรยากาศร่วมกันไตร่ตรองเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

บทสรุป

มนุษยสัมพันธ์ คือ กระบวนการประพฤติปฏิบัติตนทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและการกระทำของตนที่กระทำต่อบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันที่ดีต่อกัน ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ทำงานด้วยความเต็มใจ และมีความสุข ช่วยให้งานของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปรัชญาพื้นฐานของมนุษยสัมพันธ์ได้อธิบายแนวความคิดเบื้องต้นของมนุษยสัมพันธ์ ในเรื่องของมนุษย์ใน 3 ลักษณะ คือ มนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรี มนุษย์มีความแตกต่างกัน และมนุษย์ต้องการการการจูงใจ ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี เกิดความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจกัน เมื่อเป้าหมายบรรลุผลสำเร็จเมื่อใดการกระทำของกลุ่มก็จะประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์นั่นก็คือ คนจะทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์และแรงจูงใจร่วมกัน มนุษยสัมพันธ์จะเกิดได้ต้องมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ คือ 1. ต้องมีความเข้าใจตนเอง 2. ต้องมีความเข้าใจบุคคลอื่น 3. ต้องยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น นอกจากนี้แล้วองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์มักจะเกี่ยวข้องกับเรื่องพฤติกรรม การจูงใจ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม เจตคติ นิสัย ระบบสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยผสมผสานกันอย่างเหมาะสม เกิดเป็นพฤติกรรมที่น่าพึงพอใจแก่บุคคลอื่นๆ ที่เรียกว่า "มนุษยสัมพันธ์" และวิธีในการสร้างมนุษยสัมพันธ์เราควรคำนึงถึงหลักที่สำคัญ คือ การสำรวจตนเอง การศึกษาสิ่งทีควรรู้เกี่ยวกับบุคคล และการผูกมิตร ดังนั้นการศึกษาวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจะทำให้สามารถอยู่ร่วมกับคนอื่นได้อย่างมีความสุข



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นายสุวิทย์ ศรีมันตะ

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

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน

(ระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 6 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563



(ม.ล.พัชรภากร ทองกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

Competency: TCพทท10: มนุษย์สัมพันธ์

กลุ่ม Competency: Technical Competency (2560)

รหัส:

รายละเอียด:

มีความสามารถในการแสดงออกถึงการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้อื่น แสดงความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ให้บริการในงานจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินแก่ผู้อื่นโดยไม่แสดงอารมณ์โกรธเมื่อถูกตำหนิหรือเมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกันเพื่อรักษา สัมพันธภาพที่ดีต่อกันไว้ พร้อมทั้งรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการอย่างตั้งใจโดยไม่แสดงความไม่พอใจออกมาเพื่อรักษา สัมพันธภาพที่ดีต่อกันในระยะยาว

ระดับ Competency	รายละเอียด
1	<p>- แสดงออกถึงการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้อื่น เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่แสดงออกถึงความไม่มีมิตรไมตรี เครื่องมือประเมิน : O</p> <p>- แสดงความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือและให้บริการในงานจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินที่รับผิดชอบแก่ผู้อื่น เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่ปฏิเสธการร้องขอให้ความช่วยเหลือหรือบริการ เครื่องมือประเมิน : O</p> <p>- ไม่แสดงอารมณ์โกรธเมื่อถูกตำหนิหรือเมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกันเพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกันไว้ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่แสดงอารมณ์โกรธเมื่อถูกตำหนิ/มีความเห็นไม่ตรงกัน เครื่องมือประเมิน : O</p>
2	<p>- แนะนำตนเอง และแสวงหาโอกาสในการทำความรู้จักกับผู้ที่เกี่ยวข้องในงานของตน เกณฑ์การวัดผล : ร้อยละของการทำความรู้จักกับผู้เกี่ยวข้องในงาน เครื่องมือประเมิน : O</p> <p>- รับฟังข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการอย่างตั้งใจโดยไม่แสดงความไม่พอใจออกมา เพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกันไว้ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่ไม่รับฟังข้อร้องเรียน เครื่องมือประเมิน : O</p> <p>- ควบคุมอารมณ์ สีหน้า และการแสดงท่าทางเมื่อมีผู้อื่นมีความคิดเห็นคัดค้านหรือต่อต้าน เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ต่อผู้มีความคิดเห็นต่อต้าน เครื่องมือประเมิน : O</p>
3	<p>- สอนวิธีการแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นระหว่างผู้ร่วมงาน เกณฑ์การวัดผล : ร้อยละความสำเร็จของการสอน เครื่องมือประเมิน : O</p> <p>- เสนอแนะวิธีการปรับปรุงรูปแบบหรือช่องทางในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับพนักงานในหน่วยงานต่างๆ รวมถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อสานสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่ให้ข้อเสนอแนะ เครื่องมือประเมิน : O</p> <p>- ให้คำปรึกษาแนะนำเทคนิคและวิธีการควบคุมอารมณ์ของตนเอง เช่น เมื่อโดนตำหนิ หรือต่อว่าจ้ะรับฟังและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม เป็นต้น เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งของการให้คำปรึกษา เครื่องมือประเมิน : O</p>
4	<p>- ปรับปรุงและพัฒนารูปแบบของกิจกรรม และแนวทางในการเสริมสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เกณฑ์การวัดผล : ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงและพัฒนา เครื่องมือประเมิน : O</p> <p>- คิดหาวิธีการทำความรู้จักเพื่อสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลภายนอก และสร้างเครือข่ายในงานทรัพยากรบุคคล เกณฑ์การวัดผล : ร้อยละความสำเร็จของการทำความรู้จัก เครื่องมือประเมิน : O</p> <p>- ปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละราย เกณฑ์การวัดผล : ร้อยละความสำเร็จของการให้บริการที่เหมาะสม เครื่องมือประเมิน : O</p>
5	<p>- เป็นตัวแทนในการแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เกณฑ์การวัดผล : ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขปัญหา เครื่องมือประเมิน : D</p> <p>- วางแผนป้องกันปัญหาและข้อร้องเรียนจากงานบริการด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อลดข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นอันส่งผลต่อสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในระยะยาว เกณฑ์การวัดผล : ร้อยละความสำเร็จตามแผน เครื่องมือประเมิน : D</p> <p>- ส่งเสริมสนับสนุนและกระตุ้นให้ทีมงานสร้างและรักษาสัมพันธภาพที่ดี และควบคุมอารมณ์ของตนเองกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งการให้บริการที่ดีกับผู้รับบริการ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่เพิกเฉยละเลยต่อการส่งเสริมสนับสนุนทีมงาน เครื่องมือประเมิน : O</p>