



# รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ที่ ๘๕๐ ๓๓/๑๙๙ ลงวันที่ ๒๖/๓.๑/๖๓

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.สสอ. ผอ.กปส. ทน.สอ. (ตามสายบังคับบัญชาจนถึง ผอ.ฝ่าย/สำนัก)

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า.....นางสาวสุจิตรา หล้ากาศ.....  
ตำแหน่ง.....พนักงานประชาสัมพันธ์ 6.....สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย).....สอ./กปส./สสอ.....  
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร.....การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ  
สูงสุดในการปฏิบัติงาน  
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC).....TC สหจ. 26 มนุษย์สัมพันธ์.....ตั้งแนบ  
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่..... 22 ม.ค. - 31 ธ.ค. 2563.....

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม/สัมมนา
- 2.1 หลักสูตรที่ฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้ช่วยเพิ่มพูนความรู้ของท่านเพียงใด
- 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  
เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานสื่อสารองค์กร จึงต้องติดต่อและสื่อสารกับคนทั้งในองค์กร  
และภายนอกองค์กร บทเรียนจะเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารว่าเราจะสื่อสาร ให้ผู้ฟังรู้สึกพึงพอใจ จนนำไปสู่  
ความร่วมมือกับเรา ทำให้งานประสบความสำเร็จได้และเรียนรู้ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน...
4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป  
ควรให้มีการฝึกอบรมเรื่องเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในบริบทต่างๆต่อไป และส่งบุคลากร  
ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการสื่อสารเข้าร่วมอบรมทุกคน เพราะเป็นบทเรียนที่เป็นพื้นฐาน ในการติดต่อประสานงาน  
ในองค์กรและภายนอกองค์กรได้ดี.....

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด     มาก     ปานกลาง     น้อย     น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

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

ลงชื่อ..... สุจิตา หล้ากาศ ผู้เข้าอบรม

(นางสาวสุจิตา หล้ากาศ)

ตำแหน่ง พนักงานประชาสัมพันธ์ โทร. 1735

วันที่ ๑๖/ก.ค./๒๕๖๓

## ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร ..... การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน.....

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

การสื่อสารเป็นทักษะที่ใช้เป็นประจำไม่ว่าคุณจะมีอยู่ในบทบาทหัวหน้า ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน หลายครั้งปัญหาต่างๆ เกิดขึ้นจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกันของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ดังนั้นหากมีทักษะในการสื่อสารที่ดี จะช่วยให้ดำเนินงานตามต้องการ ทำงานได้อย่างราบรื่น รวดเร็ว ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงและมีความสุขในการทำงาน การสื่อสารที่ดี สามารถทำให้บุคลากรในหน่วยงานเดียวกันร่วมกันทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ซึ่งการที่เราจะเรียนรู้เพื่อพัฒนาให้มีการสื่อสารที่ดีนั้น เราต้องเข้าใจลักษณะพฤติกรรมของคน คือต้องสามารถวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสาร

อีริค เบิร์น (Eric Berne)...อีริค เบิร์นกล่าวว่าพฤติกรรมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาขึ้นอยู่กับสถานการณ์และเวลา เช่นเมื่อประสบความสำเร็จก็จะดีใจผิตหวังก็จะแสดงความเสียใจ ซึ่งจำแนกลักษณะการสื่อสารของคนออกเป็น 3 แบบ

1. ลักษณะการสื่อสารแบบพ่อแม่ผู้ปกครอง (Parent หรือ P) คือลักษณะพฤติกรรมที่เราเรียนรู้มาจากพ่อแม่หรือผู้ปกครองที่เลี้ยงเรามา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

1.1 พ่อแม่ที่ขอบควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ (Controlling/Critical Parent ...: CP) ขอบควบคุมความประพฤติ กำหนดขอบเขตวิถีชีวิตของตัวเองและผู้อื่น

2.2 พ่อแม่ดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือปกป้อง (Nurturing Parent ...: NP) มีทัศนคติต่อผู้อื่นว่า คนอื่นมีศักยภาพในตัวเอง แต่อาจต้องการผู้ช่วยเหลือมีนิสัยใจคอดี เห็นอกเห็นใจผู้อื่น

2. ลักษณะการสื่อสารแบบผู้ใหญ่ (Adult Ego State) หรือ A เป็นพฤติกรรมของผู้ที่มีวุฒิภาวะในการพูดหรือแสดงออกต่อผู้อื่นด้วยเหตุผล มีศีลธรรม ให้เกียรติผู้อื่น ไม่พูดจาใส่ร้าย มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับบุคคลทุกเพศ ทุกวัย บุคลิกน่าเชื่อถือ ยืน เดิน นั่ง อย่างสำรวจม ลักษณะการสื่อสารแบบผู้ใหญ่ที่มีเหตุผล ก็จะหาสาเหตุศึกษาข้อมูลอย่างรอบด้าน และให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ผู้ได้บังคับบัญชา

3. ลักษณะการสื่อสารแบบเด็ก (Child Ego State) หรือ C เป็นพฤติกรรมแบบเด็กเล็กอยู่ ร้องไห้ ออกอ้อน หรือก้าวร้าว ซึ่งบุคลิกภาพแบบเด็ก แบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ

3.1 เด็กตามธรรมชาติ - จะแสดงออกเลยว่ารู้สึกอย่างไร ไม่สามารถยับยั้งอารมณ์ได้

3.2 เด็กข่างฝัน - จะมีเหตุผลค่อนข้างน้อย ขอบพูดเพื่อเจ้อ พูดในสิ่งที่เป็นไปได้

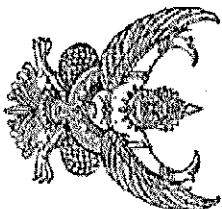
3.3 เด็กปรับตัว - จะแสดงพฤติกรรมเหมือนเด็กที่ต้องการคำชม เมื่อได้ฟังคำชมจะมีความสุข

## ทัศนคติของคนที่มีต่อการกระทำของตนเองและผู้อื่น

จากการวิเคราะห์การสื่อสารที่ได้กล่าวมา ส่งผลต่อทัศนคติต่อชีวิต ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. I'm OK, you're OK หมายถึง การแสดงออกในลักษณะที่ส่งผลให้ผู้พูดและคู่สนทนา รู้สึกดี เป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติต่อกัน
2. I'm OK, you're not OK หมายถึง การพูดเหนือกว่าผู้อื่น ทำให้คู่สนทนา รู้สึกไม่สบายใจ
3. I'm not OK, you're OK หมายถึง การพูดหรือแสดงออกในลักษณะที่วางตนเองในตำแหน่งที่ด้อยกว่าคู่สนทนา
4. I'm not OK, you're not OK หมายถึง การพูดหรือแสดงออกที่ไม่มีฝ่ายใดรู้สึกดี

กล่าวสรุปคือ การแสดงออกแบบ I'm OK, you're OK เป็นการสื่อสารที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพราะทำให้ผู้พูดและผู้ฟังต่างพอใจซึ่งกันละกัน ส่งผลดีต่อสัมพันธภาพและการทำงานที่ต้องติดต่อสื่อสารกัน กล่าวคือ เมื่อคนในหน่วยงานมีความสุข มีความสามัคคี ย่อมส่งผลให้ผลงานของหน่วยงานมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



# สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอเสนอประกาศมีมติเสนอขึ้นมีเพื่อแสดงว่า

**นางสาวสุจิตรา หล้ากาท**

ได้ผ่านการศึกษามาทางด้านเทคโนโลยีการคอมพิวเตอร์ (HRD: e-Learning)

หมวดการศึกษามานองคำความรู้ (Knowledge Development)

การบริการอย่างมีจิตอาสา

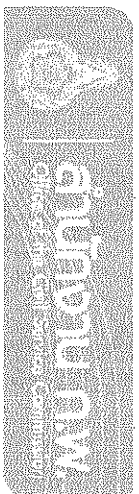
จึงขอเสนอเสนอให้ยกย่องและสรรเสริญในผลงาน

(เสนอเสนอเสนอเสนอ 3 เดือน)

ให้วัน วันที่ 15 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2563

(น.ส.พรภรณ์ อินทกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน



รหัส	TC สผว 26		
ชื่อสมรรถนะ	มนุษยสัมพันธ์		
คำนิยาม	การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน มีความสุภาพและเป็นมิตร และสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี พร้อมทั้งสอนงานและให้คำปรึกษาแนะนำ ทีมงานในการหาวิธีการสร้างและรักษาสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนเป็นตัวอย่างที่ดีของบุคคลที่มีสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรในทุกระดับชั้นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร		
ระดับ	รายละเอียดพฤติกรรมที่คาดหวัง	เกณฑ์การวัดผล	เครื่องมือประเมิน
1	- ให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามกับผู้อื่นภายในองค์กรโดยใช้คำพูดที่สุภาพและแสดงสีหน้าที่เต็มใจ	จำนวนครั้งในการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถาม	O
	- หาวิธีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นภายในองค์กรได้	เปอร์เซ็นต์ของความสำเร็จในการหาวิธีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นภายในองค์กร	D
	- หาวิธีการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นภายในองค์กรได้	เปอร์เซ็นต์ของความสำเร็จในการหาวิธีการรักษาสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นภายในองค์กร	D
2	- ช่วยเหลือทีมงานในการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามกับผู้อื่นภายในองค์กรด้วยคำพูดที่สุภาพและแสดงสีหน้าที่เต็มใจ	จำนวนครั้งของการอาสาช่วยเหลือทีมงาน	O
	- ควบคุมอารมณ์และการแสดงออกเมื่อเผชิญกับบุคคลที่พูดหรือแสดงกิริยาที่ไม่สุภาพหรือไม่เป็นมิตร	จำนวนครั้งที่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม	O
	- ตักเตือนสมาชิกในทีมเมื่อพูดจาหรือแสดงสีหน้าที่ไม่เป็นมิตรกับผู้อื่น	จำนวนครั้งที่ตักเตือนและให้คำแนะนำ	O
	- รับฟังและนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้อื่นภายในองค์กรมาเล่าให้สมาชิกในทีมรับรู้อย่างสุภาพและคำพูดที่เป็นมิตร	จำนวนครั้งของการรับฟังและนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้อื่นภายในองค์กรมาเล่าให้สมาชิกในทีมรับรู้อย่างสุภาพและคำพูดที่เป็นมิตร	O
3	- มีเทคนิคและวิธีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีเพื่อขอความช่วยเหลือจากบุคคลทั้งที่เป็นมิตรและไม่เป็นมิตรได้	จำนวนครั้งของการพูดคุยที่อาศัยเทคนิคและวิธีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีเพื่อขอความช่วยเหลือจากบุคคลทั้งที่เป็นมิตรและไม่เป็นมิตรได้	O
	- ปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของคนที่ต้องติดต่อด้วย	จำนวนครั้งของการปรับเปลี่ยนเทคนิควิธีการ	O
	- สอนงานเกี่ยวกับแนวทางและเทคนิคในการสร้างและรักษาสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น	จำนวนครั้งที่สอนงาน	I
	- ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับแนวทางและเทคนิคในการสร้างและรักษาสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นที่ไม่เป็นมิตรได้	จำนวนครั้งที่ให้คำปรึกษาแนะนำ	I
4	- วางแผนและหาวิธีการให้ทีมงานสร้างและรักษาสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร	เปอร์เซ็นต์ความสำเร็จของกิจกรรม	D,I
	- ปรับปรุงและพัฒนาเทคนิคการสร้างและรักษาสัมพันธ์กับผู้บริหารทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร	จำนวนครั้งของการปรับปรุงและพัฒนา	D,I
	- เป็นที่เลี้ยงให้กับทีมงานในการสร้างความเป็นมิตรกับผู้อื่นที่ต่อต้านหรือคัดค้านความคิดเห็นที่นำเสนอ	จำนวนครั้งในการเป็นที่เลี้ยง	O,I
5	- สร้างและรักษาสัมพันธ์กับผู้บริหารขององค์กรต่าง ๆ เพื่อรักษาภาพลักษณ์และผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร	เปอร์เซ็นต์ความสำเร็จของการสร้างและรักษาสัมพันธ์กับผู้บริหารขององค์กรต่าง ๆ เพื่อรักษาภาพลักษณ์และผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร	I
	- วางแผนกิจกรรมหรือโครงการให้บุคลากรในองค์กรมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั่วทั้งองค์กร	เปอร์เซ็นต์ความสำเร็จของกิจกรรม	D
	- มีเทคนิคและวิธีการจูงใจผู้บริหารทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรที่ไม่เห็นด้วยเปลี่ยนเป็นเข้าใจ เห็นด้วย และยอมรับปฏิบัติตาม	เปอร์เซ็นต์ความสำเร็จของวิธีการ	O,I
	- เป็นตัวอย่างที่ดีของบุคคลที่มีสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรในทุกระดับชั้นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร	จำนวนครั้งของการเป็นตัวอย่างที่ดี	O,I