

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการฝึกอบรม
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวชิตชนก แจ่มดี ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สังกัดฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ผ่านระบบ OCSC Learning Portal ศูนย์การเรียนรู้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๔ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย ของสำนักงาน ก.พ.

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการฝึกอบรมให้ทราบ ดังนี้

๑. การฝึกอบรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑.) เพื่อให้สามารถอธิบายความหมายความสำคัญของ มนุษย์สัมพันธ์ ๒.) เจตคติการสื่อสาร ๓.) หลักปฏิบัติในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ ๔.) นำทักษะมนุษย์สัมพันธ์ไป ประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของหลักสูตรการฝึกอบรม มีดังนี้

มนุษย์สัมพันธ์เป็นเรื่องราวที่ว่าด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่มาเกี่ยวข้องกันในการทำงานในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานก็คือ สร้างความราบรื่นในการทำงานร่วมกันสร้างความเข้าใจอันดีและความสามัคคี ก่อให้เกิดความรักใคร่และความสำเร็จในการทำงานร่วมกันเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มผลผลิตและเป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ปัญหาและขจัดความขัดแย้ง

มนุษย์สัมพันธ์เกิดได้ต้องมีองค์ประกอบ ๓ ประการ คือ ๑. ต้องมีความเข้าใจตนเอง ๒. ต้องมีความเข้าใจบุคคลอื่น ๓. ต้องยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น

๑.) ความเข้าใจตนเอง หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการของตนเอง การรู้จักเด่นจุดด้อยของตน การรู้จักจุดที่จะต้องปรับปรุงพัฒนาคน

๒.) ความเข้าใจบุคคลอื่น หมายถึง การที่เรารู้ถึงความต้องการ หรือปัญหาของบุคคลอื่น บุคลิกลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลนั้น ๆ และธรรมชาติของคน

๓.) ความแตกต่างของบุคคล หมายถึง ลักษณะที่ทำให้คนแต่ละคนไม่เหมือนกันซึ่งแต่ละคนย่อมมีความคิด จิตใจ สติปัญญา ความสามารถ เจตคติ ประสบการณ์ต่าง ๆ กัน สิ่งที่ทำให้มนุษย์เราแตกต่างกันไม่เหมือนกันนั้นมาจากหลายสาเหตุด้วยกันอาจประมวลได้ดังนี้คือ รูปร่างหน้าตา (appearance) อารมณ์ (emotion) นิสัย (habit) เจตคติ (attitude) พฤติกรรม (behavior) ความถนัด (aptitude) ความสามารถ (ability) สุขภาพ (health) รสนิยม (taste) และสังคม (social) ความแตกต่างจากสาเหตุดังกล่าวเป็นสาเหตุให้มนุษย์ขัดแย้งกัน ไม่สามารถเข้ากันหรือสัมพันธ์กันได้หากขาดความรู้ความเข้าใจ เกิดการดูหมิ่นเหยียดหยาม ไม่เคารพสิทธิ ไม่ให้เกียรติเคารพนับถือในความแตกต่างกัน ถือว่าเป็นสิ่งธรรมดาสามัญทั่วไปถ้าเราได้เข้าใจในเรื่องเหล่านี้แล้ว ความขัดแย้งก็จะลดน้อยลงหรือสามารถขจัดออกไปได้ความสัมพันธ์กับผู้อื่นก็จะดีขึ้น

ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างเรา กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้เข้ารับบริการ โดยทุกคนมีความสำคัญทั้งในแง่ของความรู้สึก จิตใจที่ต้องมีการเปิดใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งองค์ประกอบในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ และลดความขัดแย้ง ประกอบไปด้วย ต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ รู้จักและเข้าใจตนเอง รู้จักและเข้าใจความสัมพันธ์ เข้าใจสภาพแวดล้อมในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งจะต้องมีการปรับตัวเข้าหากัน เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และเคารพซึ่งกันและกัน

/ทฤษฎีลำดับขั้น.....

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs Theory) ประกอบด้วย ๕ ลำดับชั้น คือ

- ๑) ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย
- ๒) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
- ๓) ความต้องการความรัก ความอบอุ่น
- ๔) ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ และการยกย่องนับถือ
- ๕) ความต้องการความสำเร็จ และความสมหวังในชีวิต

การสื่อสารในมนุษยสัมพันธ์ เป็นการเปิดเผยความรู้สึก เป็นการกล้าสื่อสารและแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นการสื่อสารในทางบวก การให้ข้อมูล คำแนะนำที่เป็นข้อเท็จจริง และในกรณีที่มีการสื่อสารเกิดความขัดแย้ง ควรให้ข้อมูลย้อนกลับ และการปฏิเสธที่นุ่มนวลบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง เพื่อให้เกิดความสบายใจทั้งเขาและเรา และยังสามารถลดความขัดแย้งได้อีกด้วย

พฤติกรรมการสื่อสาร แบ่งออกได้เป็น ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑) การสื่อสารอย่างเป็นทางการ คือ การใช้ภาษาที่เป็นทางการ ใช้ลายลักษณ์อักษร ใช้ในการประชุม และเป็นการสื่อสารทางเดียว

๒) การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ คือ การใช้ภาษาง่ายๆ ใช้วาจา ภาษาสัญลักษณ์ เป็นการพูดคุยระหว่างบุคคล และเป็นการสื่อสารสองทาง ซึ่งจะให้ผลทางอารมณ์เป็นความรู้สึกทางบวก

การสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน จะต้องรับฟัง เปิดเผย ให้ความไว้วางใจกันและกัน ใช้การสื่อสารสองทาง ให้ความใกล้ชิดสนิทสนม เคารพความแตกต่าง ยอมรับสิ่งต่างๆ ในตัวเขา เอาใจเขามาใส่ใจเรา เชื่อมมั่นในความสัมพันธ์ และยึดหลักมนุษยสัมพันธ์ ดังนี้

- กาย ฉลาดทำ คือ การแสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสม
- วาจา ฉลาดพูด คือ เลือกพูดในสิ่งที่เหมาะสม ใช้ศิลปะในการพูด
- ใจ ฉลาดคิด คือ คิดก่อนลงมือทำเสมอ

เทคนิคมนุษยสัมพันธ์ มีดังนี้

- ๑) ทำอะไรให้ผู้อื่นอย่างยินดีและเต็มใจ
- ๒) เป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน เคารพผู้ที่อาวุโสกว่า
- ๓) อย่าวางตนเสมอผู้ใหญ่ รู้จักกาลเทศะ
- ๔) ปรับตัวและยืดหยุ่นตามกาลเวลาที่เหมาะสม

การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ ๔ ด้าน ดังนี้

- ๑) บุคลิกลักษณะ คือ เสริมสร้างบุคลิกภาพ การแสดงออก ท่าทาง อารมณ์ และคำพูดให้เหมาะสม
- ๒) การแต่งกาย คือ เสริมสร้างการแต่งกายให้เหมาะสม ให้เกียรติ และเคารพ
- ๓) สุขภาพอนามัย คือ เสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง ไม่ป่วย รักษากลิ่นตัว เป็นต้น
- ๔) ความรู้ คือ เสริมสร้างให้มีความรู้ ความสามารถ มีความตั้งใจ กระตือรือร้นในการทำงาน รวมไปถึง

การมีความประพฤติที่เหมาะสม

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า การจะเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นไม่ยากเลย อยู่ที่ว่าจะได้เรียนรู้และนำไปปฏิบัติหรือไม่ เราจะเอาชนะใจตัวเองได้หรือไม่ สิ่งที่จะคิดว่าจะทำให้เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ลงมือทำทันที และสิ่งที่คิดว่าไม่ดี ให้พยายามบังคับใจตนเองไม่ให้ทำ และเมื่อเรานำหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมาประยุกต์และปรับใช้ต่อคนรอบข้างในการทำงานแล้ว จะสามารถทำให้การทำงานอย่างมีความสุข ความสบายใจ ราบรื่น งานที่ทำร่วมกัน บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

/๓.ประโยชน์ที่ได้.....

๓. ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ได้เรียนรู้และเข้าใจหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน รวมไปถึงเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในสถานที่ทำงานและสังคม

๔. แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มีดังนี้ สามารถนำหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมาปรับใช้ในการทำงาน ทั้งต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มาประยุกต์ปรับใช้ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานราบรื่น ประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย

๕. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่พบปัญหาและอุปสรรค

๖. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ได้แก่ จัดให้มีการอบรมภายในองค์กร มีการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างบุคลากรในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวชิตชนก แจ่มดี)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน