

รายงานสรุปการอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้/ประชุมเชิงปฏิบัติการ/และเป็นวิทยากร
กองนโยบายและแผนการใช้ที่ดิน กรมพัฒนาที่ดิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ-นามสกุล นางสาวกาญจนา วงศ์กาด

ตำแหน่ง เศรษฐกรปฏิบัติการ กลุ่ม เศรษฐกิจที่ดินทางการเกษตร

หลักสูตร/หัวข้อเรื่องอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้ :

หลักสูตร มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน

สถานที่อบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้ :

OCSC e-Learning

หน่วยงานที่จัดฝึกอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้ :

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.)

ตั้งแต่วันที่ 29 เดือน เมษายน พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

เพื่อ อบรม สัมมนา อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 สิ่งที่ได้รับจากการอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้

2.1 รายงานสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในการอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้

มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อระหว่างมนุษย์ต่อมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กันทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมไปถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสภาพต่างๆ ด้วยความเข้าใจ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีอย่างยั่งยืน

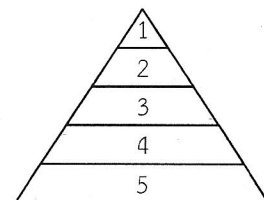
มนุษย์สัมพันธ์ มีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง 2 บุคคลขึ้นไปหรือระหว่างกลุ่มบุคคล
- 2) เป็นความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การหรือไม่อยู่ในองค์การก็ได้
- 3) เป็นความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความรู้สึกระหว่างบุคคล
- 4) เป็นความสัมพันธ์ที่ต้องมีการสื่อสาร

ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง เรา กับ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้าผู้รับบริการ โดยทุกคนมีความสำคัญกับเรา ทั้งในแง่ของความรู้สึก จิตใจที่ต้องมีการเปิดใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งองค์ประกอบในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ และลดความขัดแย้ง ประกอบไปด้วย ต้องเข้าธรรมชาติมนุษย์ รู้จักและเข้าใจตนเอง รู้จักและเข้าใจความสัมพันธ์ รู้จักและเข้าใจสภาพแวดล้อมในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งจะต้องมีการปรับตัวเข้าหากัน เคารพในศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ และเคารพนับถือซึ่งกันและกัน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs Theory) ประกอบด้วย 5 ลำดับขั้น คือ

- 1) ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย
- 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
- 3) ความต้องการความรัก ความอบอุ่น
- 4) ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ และการยกย่องนับถือ
- 5) ความต้องการความสำเร็จ และความสมหวังในชีวิต



การรับรู้เกี่ยวกับผู้ที่สัมพันธ์ด้วย จะต้องใช้สายตามอง ใช้หูฟัง ใช้ประสาทสัมผัส และประมวลผลออกมา โดยวิธีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ที่สัมพันธ์ด้วย มีวิธีการ ดังนี้

- 1) การสังเกตทางกายภาพ ทั้งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย สภาพแวดล้อมทางสังคม
- 2) การสังเกตการแสดงออก ทั้งสีหน้า แววตา ท่าทาง น้ำเสียง พฤติกรรมต่างๆ ต้องมีความสอดคล้องกับสิ่งที่แสดงออกมา
- 3) การสื่อสาร การใช้ภาษาที่แสดงออกมา

เจตคติต่อผู้ที่สัมพันธ์ด้วย เป็นการแสดงว่า “เรา” ชอบหรือไม่ชอบ “เขา” เนื่องจากการรับเกี่ยวกับตัวเขา ปฏิสัมพันธ์ที่เขามีต่อเรา ปฏิกริยาของผู้อื่นต่อตัวเขา และแนวโน้มความลำเอียงในตัวเรา ซึ่งจะแยกออกได้ดังนี้

- ไม่ชอบเขา คือ ไม่มีความสัมพันธ์ด้วย ห่างเหิน ปฏิเสธ หลีกหนี และเกลียดชัง
- เฉยๆ (เป็นกลาง) คือ ปฏิบัติตนตามสมควร ตามสถานการณ์
- ชอบเขา คือ ใกล้ชิดสนิทสนม ยอมรับ เปิดใจ ทุ่มเท และลำเอียงเข้าข้าง

และเจตคติต่อตนเองและผู้อื่น เป็นการมองซึ่งกันและกันในสองขั้ว คือ OK หรือ not OK ดังถ้อยคำภาษาอังกฤษ เช่น

- I'm OK, you're not OK. ฉันดีแต่คุณเลว - I'm OK, you're OK. ฉันดีคุณก็ดี
- I'm not OK, you're not OK. ฉันเลวคุณก็เลว - I'm not OK, you're OK. ฉันเลวแต่คุณดี

โดยเจตคติที่จะทำให้ประสบความสำเร็จทั้งต่อตนเองและผู้อื่น คือ I'm OK, you're OK. ฉันดีคุณก็ดี จะต้องรู้สึกดีต่อทั้งตนเองและผู้อื่น รัก นับถือให้เกียรติตนเองและผู้อื่น มองโลกในแง่ดี จริ่งใจ เปิดเผย กล่าวเผชิญปัญหา มีความมั่นใจ มีความสุข และอารมณ์ดี

การสื่อสารในมนุษย์สัมพันธ์ เป็นการเปิดเผยความรู้สึก เป็นการกล่าวสื่อสารและแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยการสื่อสารทางบวก มีวิธีการ คือ การกล่าวคำที่ทักทาย การเชื้อเชิญ การให้ข้อมูล คำแนะนำที่เป็นข้อเท็จจริง การให้ข้อมูลย้อนกลับหรือการชมเชย ที่แสดงให้เห็นถึงการรับฟังที่ดี และการปฏิเสธ ที่จะต้องปฏิเสธบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง แต่เมื่อการสื่อสารเกิดความขัดแย้ง ความซับซ้อนใจ จะต้องมีการ Compromise โดยการเปลี่ยนทั้งเขา เปลี่ยนทั้งเรา เพื่อให้เกิดความสบายใจทั้งเราและเขา และจะทำให้ความขัดแย้งยุติ และปัญหายุติ

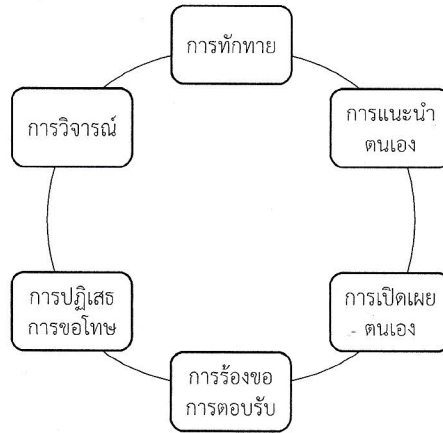
พฤติกรรมสื่อสาร แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

- 1) การสื่อสารอย่างเป็นทางการ คือ การใช้ภาษาที่เป็นทางการ ใช้ลายลักษณ์อักษร ใช้ในการประชุม และเป็นการสื่อสารทางเดียว
- 2) การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ คือ การใช้ภาษาง่ายๆ ใช้วาจา ภาษาสัญลักษณ์ เป็นการพูดคุยระหว่างบุคคล และเป็นการสื่อสารสองทาง ซึ่งจะให้ผลทางอารมณ์ความรู้สึกทางบวก

หลักปฏิบัติในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ ประกอบด้วยดังนี้

- 1) ให้ความสนใจกับผู้อื่นอย่างแท้จริง
- 2) สนใจในเรื่องที่ผู้อื่นสนใจ
- 3) ให้การยอมรับให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ
- 4) เป็นผู้ฟังที่ดี
- 5) แสดงออกด้วยอารมณ์ทางบวก
- 6) แสดงออกด้วยความจริงใจ

ทักษะทางสังคมเพื่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ เป็นการเปิดเผยตนเอง การใส่ใจฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจ การใช้น้ำเสียง การแสดงออกทางสีหน้า แววตา ท่าทาง และการสัมผัส โดยมีกระบวนการสื่อสารเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ หรือวงจรคุณภาพในการสื่อสาร คือ



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

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

เทคนิคมนุษยสัมพันธ์ มีดังนี้

- 1) ทำอะไรให้ผู้อื่นอย่างยินดีและเต็มใจ
- 2) เป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน อย่าเป็นคนแข็งกระด้าง เคารพผู้ที่อาวุโสกว่า
- 3) อย่าวางตนเสมอผู้ใหญ่ รู้จักกาลเทศะ วางตนให้เหมาะสมกับสถานภาพของตนเอง
- 4) ทำชีวิตของตนเองให้มีประโยชน์มากที่สุด
- 5) อย่าเป็นคนดื้อรั้น
- 6) อย่าทำตนให้เป็นที่เบื่อหน่าย นำราคาญแก่ผู้อื่น
- 7) อย่าปล่อยจิตใจให้แก่
- 8) ต้องแสดงออกซึ่งความสามารถของตนเอง
- 9) วางตัวให้เข้ากับคนทุกระดับชั้น
- 10) ปรับตัวและยืดหยุ่นตามกาลเวลาที่เหมาะสม

การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ ต้องเสริมสร้าง 4 ด้าน ดังนี้

- 1) บุคลิกลักษณะ คือ เสริมสร้างบุคลิกภาพ การแสดงออก ท่าทาง อารมณ์ และคำพูดให้เหมาะสม
- 2) การแต่งกาย คือ เสริมสร้างการแต่งกายให้เหมาะสม ให้เกียรติ และเคารพ
- 3) สุขภาพอนามัย คือ เสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง ไม่ป่วย รักษากลิ่นตัว กลิ่นปาก เป็นต้น
- 4) ความรู้ คือ เสริมสร้างให้มีความรู้ ความสามารถ มีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการทำงาน รวมไปถึงความประพฤติที่เหมาะสม

สรุปการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน จะต้องให้ความสำคัญระหว่างเราและเขา ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือลูกค้าผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ต้องมีการเปิดใจ ซึ่งกันและกัน มีการปรับตัวเข้าหากันและกัน ต้องเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ เคารพนับถือซึ่งกัน และกัน ตามหลักของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ว่า มองเห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน เคารพซึ่งกันและกัน และ เข้าใจซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้เราสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานได้ และทำให้การทำงาน ประสบความสำเร็จ

2.2 ประสพการณ์/ประโยชน์ที่ได้รับ/การประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน

ต่อตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้

- ได้เรียนรู้และเข้าใจมนุษยสัมพันธ์ หลักในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงเทคนิคในการ สร้างมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานได้
- ได้เข้าใจถึงหลักปฏิบัติในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานทั้งต่อหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และลูกน้องอย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถนำหลักดังกล่าวมาปฏิบัติในการทำงาน เพื่อให้การ ทำงานของทำราบรื่น และประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย

ต่อหน่วยงาน/การนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน

- สามารถนำความรู้ในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ได้รับจากการอบรมมาปรับใช้ใน หน่วยงาน เพื่อให้ในหน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และทำให้การทำงานของหน่วยงาน ประสบความสำเร็จ ทุกคนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้ฯ

2.4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ลงชื่อ.....กาญจนา วงศ์กาด.....

(นางสาวกาญจนา วงศ์กาด)

ตำแหน่ง เศรษฐกรปฏิบัติการ

ผู้รายงาน

วันที่ 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

ส่วนที่ 3 ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

(/) ทราบ

.....

ลงชื่อ.....


(นายสมศักดิ์ สุขจันทร์)

ตำแหน่ง **ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนการใช้ที่ดิน**

วันที่ ๑๗ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓