

**รายงานผลคะแนน Pre-test และ Post-test ของแบบประเมินทักษะทางสังคม
(หลักพิธีการทูต การประสานงาน การรับรอง ชาวต่างประเทศ และการพัฒนาบุคลิกภาพ)**

การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง หลักพิธีการทูต การรับรองแขกต่างประเทศ และมารยาทสากล ระหว่างวันที่ 31 ตุลาคม - 1 พฤศจิกายน 2566 ณ โรงแรมโนโวเทลมารีน่า ศรีราชา แอนด์ เกาะสีซัง จังหวัดชลบุรี มีผู้เข้าร่วมประชุม มีผู้เข้าร่วมประชุมจากหน่วยงานสังกัดกรมอนามัยส่วนกลาง จำนวน 27 คน จาก 13 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ สำนักโภชนาการ สำนักอนามัยผู้สูงอายุ สำนักทันตสาธารณสุข สำนักส่งเสริมสุขภาพ สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม สำนักงานเลขาธิการกรมกองอนามัยวัยเรียนวัยรุ่น กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง และกลุ่มตรวจสอบภายใน

ผลคะแนนอัตนัยของ Pre-test และ Post-test เรื่อง คุณสมบัติและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ และผลการประเมินความรู้ก่อนและหลังอบรม เรื่อง การพัฒนาบุคลิกภาพ ดังตาราง

ลำดับที่	คุณสมบัติและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ		ผลต่างของคะแนน	การพัฒนาบุคลิกภาพ		ผลต่างของคะแนน
	คะแนน Pre-test (10 คะแนน)	คะแนน Post-test (10 คะแนน)		ความรู้ที่มีก่อนอบรม (25 คะแนน)	ความรู้ที่มีหลังอบรม (25 คะแนน)	
1	3.5	6.5	3	15	25	10
2	6	7.5	1.5	11	25	14
3	1.5	7	5.5	16	25	9
4	5	7	2	5	15	10
5	4	7	3	7	25	18
6	4.5	6	1.5	15	25	10
7	5	8.5	3.5	7	23	16
8	3.5	7	3.5	16	20	4
9	4	5	1	20	20	0
10	6.5	9	2.5	11	20	9
11	6.5	10	3.5	14	21	7
12	7.5	10	2.5	17	23	6
13	5	10	5	10	20	10
14	6	8	2	15	20	5
15	8	9	1	17	20	3
16	7	9	2	15	20	5
17	8.5	9	0.5	12	23	11
18	5.5	8	2.5	5	18	13
19	6.5	8	1.5	11	19	8
20	4	10	6	10	25	15
21	2	5	3	13	15	2
22	8.5	9	0.5	16	25	9
23	5	8	3	13	25	12

ลำดับ ที่	คุณสมบัติและการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ		ผลต่างของ คะแนน	การพัฒนาบุคลิกภาพ		ผลต่างของ คะแนน
	คะแนน Pre-test (10 คะแนน)	คะแนน Post-test (10 คะแนน)		ความรู้ที่มี ก่อนอบรม (25 คะแนน)	ความรู้ที่มี หลังอบรม (25 คะแนน)	
24	2	8	6	10	18	8
25	7	10	3	10	21	11
26	8	10	2	7	19	12
27	2.5	8.5	6	15	20	5
ค่าเฉลี่ย	5.30	8.15	2.85	12.33	21.30	8.96
ร้อยละ	52.96	81.48	28.52	49.33	85.19	35.85

ก่อนวิทยากรเริ่มการบรรยาย เรื่อง คุณสมบัติและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ ผู้เข้าร่วมประชุม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 52.96 หลังการบรรยาย ผู้เข้าร่วมประชุมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 81.48 โดยผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 27 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 100 มีผลคะแนนเพิ่มขึ้น

สำหรับการพัฒนาบุคลิกภาพ ก่อนวิทยากรเริ่มการบรรยาย ผู้เข้าร่วมประชุมประเมินตนเองว่ามีความรู้เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 49.33 โดยก่อนวิทยากรเริ่มการบรรยาย ผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้สึก/มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อที่ 1 “บุคลิกภาพทางอารมณ์” ว่า บุคลิกภาพทางอารมณ์เป็นเรื่องเกี่ยวกับการควบคุมอารมณ์ การแสดงออก รวมถึงการสื่อสารทางภาษากาย ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำงานร่วมกับผู้อื่น แสดงถึงวุฒิภาวะของคนๆนั้น และคิดว่า น่าจะนำมาปรับบุคลิกส่วนตัวได้ให้ดีขึ้น แต่ขึ้นอยู่กับรูปแบบสถานการณ์ และยังมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ความร่วมมือระหว่างประเทศในเวทีสากล รู้สึกว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจ และน่าเรียนรู้ เพื่อมาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน และบางคนตอบว่าเพิ่งเคยได้ยินครั้งแรก และไม่ทราบถึงวิธีปฏิบัติ

สำหรับหัวข้อที่ 2 “การใช้น้ำเสียงในการสื่อสาร” ผู้เข้าร่วมประชุมตอบว่า มีความสำคัญต่อการสื่อสาร การประสานงาน การใช้น้ำเสียงมีหลายระดับ/หลายโทนเสียง ต้องเลือกใช้ให้เป็นตามสถานการณ์ การใช้น้ำเสียงเป็นทางการ ต้องออกเสียงชัดเจน ออกเสียงคำควบกล้ำเวลาสื่อสาร เป็นต้น การสนทนาจะให้ความรู้สึกอย่างไรขึ้นอยู่กับ การใช้น้ำเสียงของผู้พูด ควรให้น้ำเสียงที่อ่อนนุ่มในการพูดคุย ในการเข้าสังคมควรมีการสื่อสารที่ดี น้ำเสียงที่เหมาะสมจะช่วยให้การสื่อสาร รู้สึกว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจ มีประโยชน์กับกานพัฒนาตนเอง การฝึกใช้น้ำเสียงที่น่าฟัง เป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสาร อยากเรียนรู้วิธีการใช้น้ำเสียงที่ถูกต้องในการสื่อสาร ไม่แน่ใจว่าใช้น้ำเสียงอย่างไร และเป็นหัวข้อที่คิดว่าน่าจะนำไปใช้ได้บ่อยในชีวิตประจำวัน

สำหรับหัวข้อที่ 3 “การพูดเพื่อสร้างความประทับใจ” ผู้เข้าร่วมประชุมตอบว่า เป็นการใช้น้ำเสียงที่ใช้สื่อสาร อารมณ์ สร้างความประทับใจเป็นสิ่งที่ดีในการเริ่มต้นสนทนากับผู้อื่น ช่วยสร้างเสน่ห์ให้บุคคล /ดึงดูดความสนใจ ผู้ฟังประทับใจ ควรพูดในเชิงสร้างสรรค์ และให้รู้สึกดี ช่วยช่วยในการสื่อสารราบรื่น เป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสาร และการทำงาน เป็นหัวข้อที่น่าจะต้องใช้ทักษะและประสบการณ์การพูดค่อนข้างมาก มีความสำคัญแต่เป็นเรื่องยาก

สำหรับหัวข้อที่ 4 “วิธีการต้อนรับบุคคลสำคัญของคณะทำงาน” ผู้เข้าร่วมประชุมตอบว่า เป็นการสร้างภาพลักษณ์องค์กร ควรมีการให้เกียรติและต้อนรับอย่างมีความเตรียมพร้อม เป็นหัวข้อสำคัญในการทำงาน

ที่ต้องรับรองและดูแลบุคคลสำคัญในระดับต่างๆ และเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน บางคนตอบว่าไม่มีความรู้เรื่องนี้ เป็นหัวข้อที่น่าสนใจ น่าเรียนรู้เพื่อนำไปปรับใช้ในการทำงาน รวมถึงทบทวนให้ดีขึ้น โดยคิดว่าจะสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริง

สำหรับหัวข้อที่ 5 “มารยาทในการรับประทานอาหารบนโต๊ะอาหาร” ผู้เข้าร่วมประชุมตอบว่า มีความสำคัญต่อมารยาทในการรับประทานอาหารในโอกาสสำคัญๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เป็นมารยาทที่สำคัญ ในการเข้าสังคมและมีและเรียนรู้เพิ่ม เช่น การเคี้ยวอาหาร การหยิบจับอุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร คาดว่าจะได้ใช้ในโอกาสอันใกล้ เป็นหัวข้อที่น่าสนใจ น่าเรียนรู้เพื่อนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงาน ตลอดจนช่วยเสริมทักษะและความสามารถในการเข้าสังคม บางคนตอบว่าเหมือนเคยอบรม แต่จำไม่ได้แล้ว จึงอยากจะอบรมใหม่ และคิดว่าน่าจะเป็นหัวข้อที่สามารถนำไปใช้เข้างานสังคมได้อย่างดี

หลังการบรรยาย ผู้เข้าร่วมประชุมประเมินตนเองว่ามีความรู้เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 85.19 โดยผู้เข้าร่วมประชุม ลำดับที่ 5 มีผลต่างของคะแนนมากที่สุด (18 คะแนน)

สำหรับหัวข้อที่ 1 “บุคลิกภาพทางอารมณ์” ผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้สึก/มีความคิดเห็นหลังวิทยากร บรรยายว่า มีความมั่นใจในการแสดงออกทางอารมณ์ ได้เรียนรู้เทคนิคในการปรับบุคลิกภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้รู้วิธีการควบคุมอารมณ์ตนเองเมื่อต้องสนทนากับผู้อื่นได้ดีมากขึ้น เป็นการแสดงออกถึงวุฒิภาวะทางอารมณ์ ที่เหมาะสมต่อบุคคลอื่นๆ ควรมีอารมณ์ที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและดูเป็นมิตร ได้รับความรู้ ทักษะ การแสดงออกทาง กายภาพ การนั่ง การเดิน การยืน สร้างบุคลิกภาพ การวางตัวที่ดีในการเข้าร่วมงานสังคม เป็นสิ่งสะท้อน ภาพลักษณ์ และการบุคลิกภาพที่ดีทำให้มีความน่าเชื่อถือ บุคลิกภาพทางอารมณ์มีผลกับการบรรยากาศการสื่อสาร บุคลิกภาพที่เหมาะสมจะส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น บุคลิกภายนอก ทั้งการแต่งกาย รอยยิ้ม ท่าทาง เป็นสิ่งสำคัญลำดับแรก ที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่พบเห็นและแขกคนสำคัญ และสามารถนำปรับใช้ กับตนเองและในชีวิตประจำวันได้ ได้อย่างเหมาะสม

สำหรับหัวข้อที่ 2 “การใช้น้ำเสียงในการสื่อสาร” ผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้สึก/มีความคิดเห็น หลังวิทยากรบรรยายว่า ได้ทักษะการแนะนำตัว ทำให้มั่นใจมากขึ้นในการเข้าร่วมงานที่มีแขกผู้ใหญ่ ได้เรียนรู้ เพิ่มขึ้น/การใช้น้ำเสียงที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้การสื่อสารราบรื่น การพูดสื่อสารให้ชัดเจนชัดคำ ใช้น้ำหนัก ลักษณะของน้ำเสียงที่ต่างกันออกไปในแต่ละเหตุการณ์ เป็นสิ่งที่สื่อสารได้อย่างดีว่าเราต้องการจะสื่ออะไร ควรใช้น้ำเสียง ถ้อยคำที่ชัดเจน เสียงหนักแน่นในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน น่าจะสามารถเลือกใช้น้ำเสียงได้ดีขึ้น เพราะน้ำเสียงมีผลต่อความรู้สึกของคนฟัง สามารถสร้าง impression ที่ดีได้ และสามารถทำให้ข้อความที่ต้องการ สื่อสารมีความน่าเชื่อถือและผู้ฟังไม่ระคายหูจนไม่อยากฟัง มีประโยชน์ต่อการสื่อสารสาธารณะ การสื่อสารด้วย น้ำเสียงที่มั่นใจ และให้เกียรติผู้ฟัง เป็นจุดสำคัญ ทำให้ผู้ฟังสนใจ และเข้าใจสิ่งที่ต้องการสื่อสารมากขึ้น ตลอดจน สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ได้อย่างเหมาะสม ในการใช้น้ำเสียงควรสุภาพนุ่มนวลน่าฟัง

สำหรับหัวข้อที่ 3 “การพูดเพื่อสร้างความประทับใจ” ผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้สึก/มีความคิดเห็น หลังวิทยากรบรรยายว่า เป็นเทคนิคที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกประทับใจ จดจำผู้พูด ควรเป็นฝ่ายเริ่มก่อนในการตัดทาย จะเพิ่มเสน่ห์ในตัวเองมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การสื่อสารในขั้นต่อไปได้รับการตอบรับในทิศทางที่ดี ควรมีทักษะนี้ ในทุกๆ สถานการณ์เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่นในสังคมต่างๆ การกล่าวนำ เป็นฝ่ายแนะนำตัว

ก่อนอีกฝ่ายจะเป็นฝ่ายได้เปรียบ และการเรียกชื่อผู้ที่สนทนาด้วยก็สามารถสร้างความประทับใจให้ผู้ฟังรู้สึกได้รับการใส่ใจ ได้รับการยอมรับจากอีกฝ่าย การจำชื่อคู่สนทนาและกล่าวก่อนเสมอ จะช่วยให้ผู้ฟังรับรู้ได้ว่าผู้พูดให้ความสำคัญและให้เกียรติต่อผู้ฟังอย่างมาก สามารถนำไปปรับใช้กับตนเองได้อย่างเหมาะสม โดยจะนำไปปรับใช้กับเพื่อนร่วมงาน การสร้างกำลังใจ การชื่นชมซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีขึ้น และบางคนยังมีความกังวลว่าไม่แน่ใจว่าจะทำได้ดีหรือไม่ เข้าใจความหมาย การพูดเป็นทักษะที่ต้องอาศัยการฝึกฝน เพื่อให้การพูดเป็นธรรมชาติ ซึ่งจะต้องให้เกียรติผู้ฟังทุกคน ต้องมีการเตรียมตัว ใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมกับโอกาส สถานการณ์ประกอบ

สำหรับหัวข้อที่ 4 “วิธีการต้อนรับบุคคลสำคัญของคณะทำงาน” ผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้สึก/มีความคิดเห็น หลังวิทยากรบรรยายว่า สามารถนำมาใช้ในการต้อนรับแขกศึกษาดูงาน ต้อนรับบุคคลสำคัญของสำนักได้ การทำงานด้วยความพร้อม จะสร้างความประทับใจ และเป็นการให้เกียรติผู้ร่วมงาน เพราะการต้อนรับที่ดี จะแสดงถึงความพร้อม และการให้เกียรติบุคคลที่เชิญ วิธีการต้อนรับบุคคลสำคัญของคณะทำงานมีรายละเอียดปลีกย่อยแต่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากคณะทำงานต้อนรับนั้นต้องเป็นด่านแรกที่จะพบกับบุคคลสำคัญทั้งในและต่างประเทศ ดังนั้น กระบวนการหรือ protocol ในการต้อนรับจึงจะต้องเป็นไปอย่างเคร่งครัด สุภาพ เรียบร้อย แต่ไม่ตึงจนเกินไป ได้เข้าใจขั้นตอนมากขึ้น เห็นภาพมากขึ้น และสามารถนำวิธีการดังกล่าวไปปรับใช้กับงานที่ได้เจอกับผู้ใหญ่/ผู้บริหารในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ต้องให้ความสำคัญหรือให้เกียรติกับบุคคลสำคัญ/ประธาน รองประธาน ตามลำดับ การต้อนรับบุคคลสำคัญ หรือผู้บริหาร เป็นขั้นตอนที่สำคัญ แสดงถึงความเคารพและให้เกียรติ เข้าใจขั้นตอนการต้อนรับ การเดินนำ และเดินติดตามได้อย่างถูกต้อง ทำให้รู้วิธีปฏิบัติเมื่อต้องอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องรับคณะทำงาน ในงานต่างๆ ว่าต้องคอยต้อนรับแบบไหนอย่างเหมาะสม

สำหรับหัวข้อที่ 5 “มารยาทในการรับประทานอาหารบนโต๊ะอาหาร” ผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้สึก/มีความคิดเห็น หลังวิทยากรบรรยายว่า ได้เรียนรู้ทักษะบนโต๊ะอาหาร หลักสากลในการรับประทานอาหาร การใช้ อุปกรณ์ต่างๆบนโต๊ะอาหาร กรณีงานเลี้ยงแบบตะวันตก เข้าใจขั้นตอนการใช้อุปกรณ์ อย่างถูกต้อง การปฏิบัติตัว ที่ถูกต้องบนโต๊ะอาหาร วิธีการชนแก้ว และเทคนิคต่างๆ เวลารับประทานอาหารร่วมกับผู้ใหญ่ แขกต่างประเทศ มารยาทในการรับประทานอาหารที่ถูกต้องจะช่วยให้ผู้ร่วมโต๊ะอาหารกับเรานั้นทราบว่าเราให้เกียรติผู้ร่วมโต๊ะ สามารถนำความรู้มาปรับใช้ได้ อาจจะเป็นไปได้ยากที่จะนำไปใช้ แต่ก็ได้รับความรู้ในเบื้องต้นแล้ว หากมีโอกาส จะลองมาปรับใช้ดู

จากผลคะแนนทั้ง 2 เรื่องข้างต้น พบว่า ผู้เข้าประชุม ร้อยละ 100 มีความรู้เรื่องที่อยู่บรมเพิ่มขึ้น ซึ่งมากกว่า เป้าหมายที่กำหนดไว้คือร้อยละ 70

จัดทำโดย

นางสาวมนสิณี น้ำจันทร์ นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติการ
กลุ่มวิเทศสัมพันธ์ ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ

ข้อมูล ณ วันที่ 22 ธ.ค. 2566