

เฉลย

แบบประเมินผลการเรียนรู้

เรื่อง การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

***โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่กำหนดในประเด็นคำถามว่าท่านมีความรู้/ความเข้าใจ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นคำถาม

๑. การวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสารทำให้รู้ถึงลักษณะของบุคคลที่เราจะสื่อสารด้วย
๒. การวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสารทำให้รู้ถึงลักษณะของตนเองว่าเป็นคนแบบใด
๓. การสื่อสารมีประโยชน์ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีผู้ร่วมงานที่หลากหลายค่อนข้างน้อย
๔. การสื่อสารมีส่วนสำคัญเพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีได้น้อยมาก
๕. ลักษณะการสื่อสารของคนตามทฤษฎีของ Eric Berne มี ๓ สภาวะ
๖. ลักษณะการสื่อสารแบบ Parent หรือ P มักออกมาในรูปของการออกคำสั่ง วิพากษ์ วิจาร์ณ บังคับขู่เข็ญ
๗. I'm ok , You're ok เป็นการสื่อสารที่แสดงออกในลักษณะที่ส่งผลต่อผู้พูดและคู่สนทนาสบายใจ
๘. I'm ok , You're not ok เป็นการแสดงออกในลักษณะที่วางตนอยู่ในตำแหน่งที่เหนือกว่า
๙. การแสดงออกที่เหมาะสมสำหรับความรู้สึกของผู้ถูกกระทำเห็นคุณค่าที่ได้รับการยอมรับและอยากสนทนาด้วย
๑๐. การแสดงออกที่เหมาะสมสำหรับผู้ถูกกระทำ ทำให้ความรู้สึกของผู้อื่นที่มีต่อผู้กระทำเป็นผู้ที่ยอมรับนับถือ

เฉลย

แบบประเมินผลการเรียนรู้ ก่อน E-learning

เรื่อง การบริการที่เป็นเลิศ

***โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่กำหนดในประเด็นคำถามว่าท่านมีความรู้/ความเข้าใจ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นคำถาม

- ๑. การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่นำเสนอให้แก่ผู้รับบริการ
- ๒. การบริการหมายถึงการกระทำ กระบวนการ และผลการปฏิบัติงาน
- ๓. กิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการคือความหมายหนึ่งของการบริการ
- ๔. กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่นำเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ทำให้เกิดความ

เป็นเจ้าของใดๆ เป็นความหมายของการให้บริการ

- ๕. มาตรฐานของการให้บริการประกอบด้วยผู้บริหารหน่วยงาน และประชาชน
- ๖. การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานราชการเพื่อพื้นฐานของการบริการที่ดี
- ๗. กระจายอำนาจในการตัดสินใจ เป็นส่วนหนึ่งของพื้นฐานการบริการที่ดี
- ๘. ผลลัพธ์ของการบริการของประชาชนต่อข้าราชการผู้ให้บริการมีทั้งแบบประทับใจ และไม่ประทับใจ
- ๙. การควบคุมอารมณ์ของผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญทำให้เกิดปัญหาเบื้องต้นขณะให้บริการค่อนข้างน้อย
- ๑๐. การสื่อสารทางโทรศัพท์ ของผู้ให้บริการ ในหน่วยงานราชการ ต้องมีความเป็นมาตรฐาน ทั้งในการแก้ปัญหาของผู้รับบริการในทุกๆ เรื่อง อย่างรวดเร็ว