



หลักสูตร การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์เพื่อการสื่อสารประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการและเหตุผล :

ทักษะการสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญในการดูแลและบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ในหลายองค์กรจึงมุ่งเน้นที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้การบริหารงาน , กระบวนการทำงาน, การติดต่องาน, การประสานงาน, ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักสูตร “การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์เพื่อการสื่อสารประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ” จะช่วยพัฒนาวิธีการสื่อสารการทำงาน ให้กับพนักงาน พร้อมเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อลดช่องว่าง หรือข้อผิดพลาดในกระบวนการทำงาน ที่เกิดขึ้นจากรูปแบบการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการอบรมที่เน้นให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากข้อผิดพลาดของตนเอง มีส่วนร่วม (Participative Technique) กล้าแสดงออกและได้ตอบปัญหาต่าง ๆ พร้อมกับการแสดงความเห็นตลอดการอบรม

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อเรียนรู้วิธีการและกระบวนการในการสื่อสาร เพื่อลดข้อผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงานระหว่าง บุคคล หน่วยงาน และองค์กร
3. เพื่อสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในด้านการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี

หัวข้อการอบรม :

1. เรียนรู้ปัญหาของการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการการทำงานในภาพรวม
 - ขาดทักษะการใช้ภาษา ในการพูด คำพูด สำเนียง น้ำเสียง
 - ขาดทักษะการใช้ภาษากาย และบรรยากาศ การแสดงออกทางพฤติกรรม สีหน้า แววตา และการเคลื่อนไหวร่างกาย
 - ขาดทักษะการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ การเขียนข้อความ ภาพ สัญลักษณ์ และเครื่องหมายต่างๆ
 - ขาดทักษะการฟัง ทักษะคิด อคติต่อผู้ส่งสารหรือข้อมูลข่าวสาร
 - Workshop หัวข้อ ปัญหาของการสื่อสารในการทำงานประจำวัน นำเสนอรายงานกลุ่ม
2. คิดวิเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
 - องค์ประกอบของการสื่อสาร
 - กระบวนการในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างการทำงาน
3. ประเภทของการสื่อสาร
 - การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication)
 - การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication)

4. ช่องทางการสื่อสาร และการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ในการติดต่อประสานงานให้เหมาะสม
 - การสื่อสารด้วยวาจา : การสนทนาผ่านการพูดคุย/การโทรศัพท์ , การประชุม ฯลฯ
 - การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร : การส่งหนังสือ/เขียนจดหมาย/บันทึกข้อความ/ตีพิมพ์ประกาศประชาสัมพันธ์ , การส่งข้อความหรือรูปภาพหรือไฟล์เอกสารทางอีเมล/Line/Fb ฯลฯ
 - Workshop หัวข้อ การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับประเภทของงาน, สถานการณ์ และบุคคลที่เราต้องติดต่อสื่อสารด้วย
5. การสื่อสารและติดต่อประสานงาน (Do & Don't) สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติในการสื่อสาร เพื่อสะท้อนให้ตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากปัญหาสื่อสาร
6. การประสานงานด้วยการจับถูกก่อนจับผิด สร้างทัศนคติเชิงบวกในการประสานงาน
7. เทคนิคการบริหารจัดการอารมณ์เมื่อเกิดความเครียดในการสื่อสาร (EQ for Communication)
8. เรียนรู้พฤติกรรมของคนในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในบุคลิกภาพของการสื่อสาร
 - พฤติกรรมคน 4 แบบตามหลักงล้อ 4 ทิศ
 - ทำความเข้าใจพฤติกรรมตามประเภท กระตือรือร้น, อินทรี, หนู, และหมี
 - Workshop หัวข้อ วิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับคน 4 แบบ
9. หลักการสื่อสารเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ
 - Role Playing กิจกรรม 9 ทำสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน
10. ถาม-ตอบและสร้าง Commitment ในการพัฒนาตนเอง

รูปแบบการสัมมนา

1. การบรรยาย 40 %
2. กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 50%
3. กรณีศึกษา และดูภาพยนตร์ 10%

กลุ่มเป้าหมาย

ระดับหัวหน้างาน ระดับพนักงาน และผู้สนใจทั่วไป

ประโยชน์ที่องค์กร และ ผู้เข้าอบรมจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีวิธีการและกระบวนการในการสื่อสาร เพื่อลดข้อผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ผู้เข้าอบรมได้เทคนิคการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงานระหว่าง บุคคล หน่วยงาน และองค์กร

กำหนดการ

เวลา 09.00 น. - 16.00 น.

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการอบรม
09.00 - 09.10 น.	แนะนำตนเอง	วิทยากรแนะนำตนเอง แบ่งกลุ่ม/ แจกกติกา ในการอบรม	วิทยากรบรรยาย
09.10 - 10.00 น.	ปัญหาและแนวทางการแก้ไข ปัญหาการสื่อสาร ในองค์กร	1.เรียนรู้ปัญหาของการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการในการทำงานภาพรวม - เรียนรู้แนวคิดการสื่อสารที่ขัดแย้ง กับ การสื่อสารที่มีความสุข - ศึกษาการสื่อสารที่เกิดความขัดแย้งในรายการ มาสเตอร์เซฟ Work Shop ค้นหาปัญหาของการสื่อสารพร้อมแนวทางการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น - สรุปประเด็นปัญหา 5 ข้อและแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน - องค์ประกอบของการสื่อสาร - กระบวนการในการติดต่อสื่อสาร - ประเภทของการสื่อสาร - ช่องทางการสื่อสาร และการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ในการติดต่อประสานงานให้เหมาะสม	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Workshop นำเสนอ
10.00 - 10.30 น.	คิดวิเคราะห์แนวทางการแก้ไข ปัญหา	2.แนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารเพื่อลดข้อผิดพลาด และเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน - แนวคิดการทำ Conversation - 3 เทคนิคการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ - สรุปขั้นตอนการสื่อสารที่ดี	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Workshop นำเสนอ คลิป VDO
10.30 - 10.45 น.	พักเบรก		
10.45 - 11.00 น.	ประเภทของการสื่อสาร	3.ประเภทของการสื่อสาร - การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) - การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication)	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้
11.00 - 12.00 น.	ช่องทางการสื่อสาร	4.ช่องทางการสื่อสาร และการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารใน รูปแบบต่าง ๆ ในการติดต่อประสานงานให้เหมาะสม - การสื่อสารด้วยวาจา : การสนทนาผ่านการพูดคุย/การโทรศัพท์ , การประชุม ฯลฯ - การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร : การส่งหนังสือ/เขียนจดหมาย/บันทึกข้อความ/ติดประกาศ ประชาสัมพันธ์ , การส่งข้อความหรือรูปภาพหรือไฟล์เอกสารทางอีเมล/Line/Fb ฯลฯ - Workshop หัวข้อ การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับประเภทของงาน, สถานการณ์ และบุคคลที่เราต้องติดต่อสื่อสารด้วย	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Workshop นำเสนอ
12.00 - 13.00 น.	พักเที่ยง		
13.00 - 13.15 น.	การสื่อสาร	5.การสื่อสารและติดต่อประสานงาน - Do & Don't สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติในการสื่อสาร เพื่อสะท้อนให้ตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากปัญหาสื่อสาร	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Workshop นำเสนอ

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการอบรม
13.15 - 14.30 น.	การประสานงาน	6. การประสานงาน ด้วยการจับคู่ก่อนจับผิด สร้างทัศนคติเชิงบวกในการประสานงาน คำถาม ทำไมต้องมีการประสานงาน ? - ลักษณะการประสานงานที่ไม่เข้าท่าด้วยทัศนคติของคนที่จับผิดค้นหาข้อเสียของคนอื่น - แนวคิดการสร้างทัศนคติการจับคู่ก่อนจับผิด Work Shop ค้นหาแนวคิดจับคู่ 1.จับคู่ต่อลูกค้า 2.จับคู่ต่อองค์กร 3.จับคู่ต่อหัวหน้างาน 4.จับคู่ต่อเพื่อนร่วมงาน 5.จับคู่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา 7.เทคนิคการบริหารจัดการอารมณ์ เมื่อเกิดความเครียดในการสื่อสาร (EQ for Communication)	
14.30 - 14.45 น.	พักเบรก		
14.45 - 15.30 น.	พฤติกรรม การสื่อสารให้เข้าใจ	8.เรียนรู้พฤติกรรม การสื่อสารด้วยกลวิธี 4 ทิศ เพื่อการสื่อสารอย่างเข้าใจ - เรียนรู้พฤติกรรมคน 4 แบบตามหลักกลวิธี 4 ทิศ - กระตือ = พฤติกรรมเชิงรุก มีความมุ่งมั่นในการทำงานสูง - อินทรี = พฤติกรรมเชิงรุก ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น - หนู = พฤติกรรมเชิงรับ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น - หมี = พฤติกรรมเชิงรับ ชอบความสมบูรณ์แบบ - การสังเกตพฤติกรรมประเภทต่าง ๆ เพื่อการสื่อสารประสานงานร่วมกันในการทำงาน	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Workshop
15.30 - 16.00 น.	บทสรุป	9.หลักการสื่อสารเพื่อสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ - Role Playing กิจกรรม 9 ท่าสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน 10.ถาม-ตอบ และสร้าง Commitment ในการพัฒนาตนเอง	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Role Playing

หมายเหตุ : หลักสูตรอบรมสามารถปรับเปลี่ยน เนื้อหา เวลา ตามความเหมาะสมของผู้เข้าอบรม