



หลักสูตร การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการและเหตุผล :

ทักษะการสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญในการดูแลและบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ในหลากหลายองค์กรจึงมุ่งเน้นที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้การบริหารงาน ,กระบวนการทำงาน, การติดต่องาน, การประสานงาน, ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักสูตร “ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ” (Effective Communication) จะช่วยพัฒนาวิธีการสื่อสารการทำงานให้กับพนักงาน พร้อมเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อลดช่องว่าง หรือข้อผิดพลาดในกระบวนการทำงาน ที่เกิดขึ้นจากรูปแบบการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการอบรมผ่านเกมส์ การบริหารสลับการบรรยาย (Management Game and Short Lecture) ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากข้อผิดพลาดของตนเอง มีส่วนร่วม (Participative Technique) กล้าแสดงออกและได้ตอบปัญหาต่าง ๆ พร้อมกับ การแสดงความคิดเห็นตลอดการอบรม

วัตถุประสงค์ :

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

หัวข้อการอบรม :

1. เรียนรู้ปัญหาของการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการในการทำงานภาพรวม
 - ขาดทักษะการใช้ภาษา ในการพูด คำพูด สำเนียง น้ำเสียง
 - ขาดทักษะการใช้ภาษากาย และบรรยากาศ การแสดงออกทางพฤติกรรม สีหน้า แววตา และการเคลื่อนไหวร่างกาย
 - ขาดทักษะการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ การเขียนข้อความ ภาพ สัญลักษณ์ และเครื่องหมายต่าง ๆ
 - ขาดทักษะการฟัง ทศนคติ อดิษฐ์ผู้ส่งสารหรือข้อมูลข่าวสาร
 - **Workshop หัวข้อ** ปัญหาของการสื่อสารในการทำงานประจำวัน นำเสนอรายงานกลุ่ม (เก็บคะแนนกลุ่ม)
2. แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
 - องค์ประกอบของการสื่อสาร

- กระบวนการในการติดต่อสื่อสารกัน ระหว่างกะการทำงาน
- 3. ประเภทของการสื่อสาร
 - การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication)
 - การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication)
- 4. ช่องทางการสื่อสาร และการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ในการติดต่อประสานงานให้เหมาะสม
 - การสื่อสารด้วยวาจา : การสนทนาผ่านการพูดคุย/การโทรศัพท์ , การประชุม ฯลฯ
 - การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร : การส่งหนังสือ/เขียนจดหมาย/บันทึกข้อความ/ติดประกาศ ประชาสัมพันธ์ , การส่งข้อความหรือรูปภาพหรือไฟล์เอกสารทาง อีเมล/Line/Fb ฯลฯ
 - Workshop หัวข้อ การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับประเภทของงาน, สถานการณ์ และบุคคลที่เราต้องติดต่อสื่อสารด้วย
- 5. การสื่อสาร และติดต่อประสานงาน ผ่านทาง อีเมล / Line Application , Facebook Messenger (Do & Don't) สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติในการสื่อสาร เพื่อสะท้อนให้ตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากปัญหาสื่อสาร
- 6. การประสานงานด้วยการจับถูก่อนจับผิด สร้างทัศนคติเชิงบวกในการประสานงาน
- 7. เทคนิคการบริหารจัดการอารมณ์เมื่อเกิดความเครียดในการสื่อสาร (EQ for Communication)
- 8. เรียนรู้พฤติกรรมของคนในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในบุคลิกภาพของการสื่อสาร
 - ทำแบบประเมินพฤติกรรม DISC
 - ทำความเข้าใจพฤติกรรมตาม ประเภท D-I-S-C
 - Workshop หัวข้อ วิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับคนแบบ D-I-S-C นำเสนอรายงานกลุ่ม (เก็บคะแนนกลุ่ม)
- 9. หลักการสื่อสารเพื่อสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ
 - Role Playing กิจกรรม 9 ทำสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน
- 10. ถามตอบ และสร้าง Commitment ในการพัฒนาตนเอง

กลุ่มเป้าหมาย

ระดับพนักงาน

รูปแบบการสัมมนา

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



ประโยชน์ที่องค์กร และ ผู้เข้าอบรมจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีทักษะในการสื่อสารการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติเชิงบวกและแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้เข้าอบรมมีทักษะในการสื่อสารสร้างมนุษยสัมพันธ์ต่อคนรอบข้างในทุก ๆ วัน
4. ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจในความแตกต่างของคนในองค์กรเพื่อการปรับตัวเข้าหากัน

กำหนดการ

เวลา 09.00-16.00 น.

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
09.00 -10.00 น.	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	กิจกรรมกระตุ้นต่อมเต็มใจ แบ่งกลุ่มจำนวน 3 กลุ่ม แต่งตั้งหัวหน้ากลุ่ม / ตั้งชื่อกลุ่ม / แจกกติกา	ทำกิจกรรม สนุกสนาน
10.00 -10.30 น.	คำถามชวนคิด	เรียนรู้ปัญหาของการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการในการทำงานภาพรวม เราอยากเห็นองค์กรมีบรรยากาศแบบไหนในการสื่อสาร -เรียนรู้แนวคิดการสื่อสารที่ขัดแย้ง กับ การสื่อสารที่มีความสุข -ศึกษาการสื่อสารที่เกิดความขัดแย้งในรายการ มาสเตอร์เซฟ Work Shop ค้นหาปัญหาของการสื่อสารพร้อมแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น กิจกรรมกลุ่ม -กระดาษปริบชาร์ต กลุ่มละ 1 แผ่น -ปากกาเคมีกลุ่มละ 2 ด้าม -ไม้บรรทัด 1 อัน	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ -กระดาษปริบชาร์ต 1 แผ่น -กระดาษ Post It คนละ 1 แผ่น เก็บคะแนนกลุ่ม 100 คะแนน
10.30 - 10.45 น.	พักเบรก		
10.45 - 11.15 น.	ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารในองค์กร	-ผู้เข้าอบรมนำเสนอ -วิทยากรสรุปประเด็นปัญหา 5 ข้อและแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน -องค์ประกอบของการสื่อสาร -กระบวนการในการติดต่อสื่อสารกัน ประเภทของการสื่อสาร -การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) -การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) ช่องทางการสื่อสาร และการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ในการติดต่อประสานงานให้เหมาะสม การสื่อสารด้วยวาจา : การสนทนาผ่านการพูดคุย/การโทรศัพท์ , การประชุม ฯลฯ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำเสนอ

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
11.15 - 11.50 น.	การฟังเชิงรุก	เรียนรู้การฟังเชิงรุก Work Shop ฝึกการฟังซึ่งกันและกันโดยการจับคู่กันในกลุ่มและตกลงกันว่าใครจะเป็น A หรือ B ให้ A เริ่มต้นก่อนในเล่าเรื่องที่ประทับใจในเวลา 5 นาที ให้ B เล่าเรื่องที่ท้าทายตัวเองในเวลา 5 นาที และให้แต่ละกลุ่มสรุปแนวความคิดการฟังกลุ่มละ 3 ข้อ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop นำเสนอ คลิป VDO การฟัง
11.50 -12.00 น.	เรียนรู้การประสานงาน	- ผู้เข้าอบรมนำเสนอ - วิทยากรสรุปแนวคิดจับถูก คำถาม ทำไมต้องมีการประสานงาน ? - ลักษณะการประสานงานที่ไม่เข้าทำด้วยทัศนคติของคนที่จับผิดค้นหาข้อเสียของคนอื่น - 3 ปัจจัยในการประสานงานให้ได้รับความร่วมมือ 1. รู้จักดีดิ่งอารมณ์เชิงลบของตนเอง 2. จับถูกก่อนจับผิด 3. สร้างมนุษย์สัมพันธ์กับคนอื่น	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้
12.00 -13.00 น.	พักเที่ยง		
13.00 -13.15 น.	ละลายพฤติกรรม	เล่นเกมสปรบมือเรียกชื่อ	วิทยากรนำกิจกรรม
13.15 - 13.45 น.	การประสานงาน	การประสานงานด้วยการจับถูกก่อนจับผิด สร้างทัศนคติเชิงบวกในการประสานงาน Work Shop ค้นหาแนวคิดจับถูก 1. จับถูกต่อลูกค้า 2. จับถูกต่อองค์กร 3. จับถูกต่อหัวหน้างาน 4. จับถูกต่อเพื่อนร่วมงาน 5. จับถูกต่อผู้ได้บังคับบัญชา - ผู้เข้าอบรมนำเสนองาน - วิทยากรสรุปแนวคิด เก็บคะแนนกลุ่ม 100 คะแนน	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ คลิป VDO Work Shop นำเสนอ - กระดาษปริ้นชาร์ต กลุ่มละ 1 แผ่น - ปากกาเคมีกลุ่มละ 2 ด้าม - ไม้บรรทัด 1 อัน
13.45 -14.00 น.	เรียนรู้การจัดการอารมณ์เชิงลบ	เทคนิคการบริหารจัดการอารมณ์เมื่อเกิดความเครียดในการสื่อสาร (EQ for Communication) - เรียนรู้แนวคิด The Zone of Regulation ซึ่งแบ่งอารมณ์ 4 Zone คือ Blue Zone , Green Zone , Yellow Zone , Red Zone	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบบทดสอบ อารมณ์ 16 ข้อ



เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
14.00 -14.30 น.	เรียนรู้แนวคิด DISC	เรียนรู้แนวคิดภาพรวม DISC -ภาพรวมของพฤติกรรมคนซึ่งแบบเป็น 4 รูปแบบ คือ ทำงานเร็ว VS ทำงานช้า และ ไฟก่สงาน VS ไฟก่สคน -ทำแบบประเมินพฤติกรรม DISC	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำแบบทดสอบ
14.30 -14.45 น.	พักเบรก		
14.45 -15.45 น.	เรียนรู้พฤติกรรมคน	เรียนรู้พฤติกรรมของคนในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจใน บุคลิกภาพของการสื่อสาร -แบ่งกลุ่มพฤติกรรมตามแบบประเมิน และให้แต่ละกลุ่มค้นหาจุดแข็ง และจุดอ่อนในเชิงพฤติกรรมตนเอง -ทำความเข้าใจพฤติกรรมตาม ประเภท D-I-S-C -เรียนรู้การปรับตัวเข้าหากัน -สรุปแนวคิดการนำ DISC ไปประยุกต์ในการทำงาน -สรุปแนวคิดการสื่อสาร	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้
15.45 -16.00 น.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้	- สร้าง Commitment สิ่งที่จะนำไปใช้ในการเรียนรู้ - ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - แจกของรางวัล - ถ่ายรูปเป็นที่ระลึก	วิทยากรบรรยาย กระดาษฟลิปชาร์ต 1 แผ่น กระดาษ Post IT คนละ 1 แผ่น

หมายเหตุ : หลักสูตรอบรมสามารถปรับเปลี่ยน เนื้อหา เวลา ตามความเหมาะสมของผู้เข้าอบรม