

# Communication with Impact

## การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

อาจารย์ธัชพร कुमारยกูล

# การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

Course ID	Course Name	Time
	การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	1 วัน

## หลักการและเหตุผล

ผลงานที่ดีจะเกิดขึ้นไม่ได้ หากขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

หากบุคลากรไม่สามารถสื่อสารได้เป็นอย่างดี คงยากที่จะหวังว่าพวกเขาจะสนับสนุนการทำงานของทีมงานให้บรรลุเป้าหมายได้ การสื่อสารจึงกลายเป็นทักษะที่จำเป็นที่สุดในการทำงานยุคปัจจุบัน

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น นอกจากต้องสื่อสารได้อย่างชัดเจนและถูกต้องแล้ว ยังต้องสื่อสารเพื่อจูงใจทีมงานให้คล้อยตาม และสร้างสัมพันธภาพที่ดีได้อีกด้วย การสื่อสารด้วยการบอกสิ่งและดำเนินแต่เพียงอย่างเดียว ย่อมก่อให้เกิดความขุ่นเคืองใจ และไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน

หลักสูตรนี้จึงมุ่งเน้นการเสริมสร้างทัศนคติที่สำคัญในการสื่อสารให้ชัดเจน ตรงประเด็น และสร้างความร่วมแรงร่วมใจให้เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายในท้ายที่สุดได้ ผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นการฝึกปฏิบัติ และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้แสดงความคิดเห็นและแก้ปัญหาร่วมกัน ผ่าน Role Play และ Workshop ในหลักสูตร

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในเรื่องการพูด การฟัง และการเขียน เพื่อการทำงานร่วมกัน
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะการสื่อสาร ทั้งในฐานะผู้ส่งสาร และผู้รับสาร

## หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: การสื่อสารที่ดีเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

- ประโยชน์ของการสื่อสารในการทำงาน
- ปัญหาหลักในการสื่อสารที่มักพบบ่อย
- ถูกต้อง VS ถูกใจ
- ความสำคัญของการสื่อสารแบบ Verbal และ Non-verbal

ส่วนที่ 2: การเปิดใจคู่สนทนา ในการสื่อสารและประสานงานให้ได้ผล

- การสร้างความเชื่อมโยง (Rapport)
  - กาย
  - ใจ
  - ความคิด
- ทักษะการฟัง
- ทักษะการสะท้อน (Reflecting)
- ทักษะการถามเพื่อสร้างความสนใจ

ส่วนที่ 3: การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ

- การเลือกใช้เครื่องมือให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การสื่อสาร
  - การสื่อสารต่อหน้า / การนัดพบ (Face to Face)
  - โทรศัพท์
  - Line
  - E-mail
- การสร้างความประทับใจในการประชุมผ่าน Virtual

ส่วนที่ 4: การสื่อสารกับคนแต่ละแบบ

- วิธีการสื่อสารที่แตกต่างกันของคน 4 แบบ
- ความต้องการของคน 4 แบบ
- การปรับตัวของคนแต่ละแบบ

ส่วนที่ 5: การสื่อสารอย่างกระชับ ชัดเจน และตรงประเด็น

- หลักการเตรียมความพร้อมในการสื่อสารด้วย GCO Model
  - Goal: เป้าหมายในการสื่อสารของเรา VS คู่สนทนา
  - Content: เนื้อหาสำคัญที่ต้องการสื่อสาร
  - Options: การเตรียมทางเลือก เพื่อรับมือข้อโต้แย้งและสร้างข้อสรุปร่วมกันได้ตรงใจ
- ขั้นตอนการสื่อสารเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วย GFPERA Model

## กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Activity 1 : ปัญหาที่มักพบในการสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปัญหาที่มักพบ และมุมมองต่อการสื่อสาร</li> </ul>
Workshop 1 : การสร้างความเชื่อมโยงกับคู่สนทนา (Rapport)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทักษะการ Rapport อย่างง่าย</li> </ul>
Workshop 2 : Reflective Listening	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ตระหนักถึงความสำคัญของการฟัง</li> <li>• ฝึกทักษะการฟังและการสะท้อน เพื่อเพิ่มความถูกต้อง และชัดเจนในการสื่อสาร</li> </ul>
Workshop 3 : การถามเพื่อสร้างความสนใจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ตระหนักถึงความสำคัญของการเปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีส่วนร่วม</li> <li>• ฝึกทักษะการตั้งคำถามเพื่อสร้างความสนใจ</li> </ul>
Workshop 4 : การสื่อสารกับคนแต่ละแบบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เข้าใจมุมมองและวิธีการสื่อสารที่ต่างกันของคนแต่ละแบบ</li> <li>• ฝึกการปรับตัวเข้ากับคนแต่ละแบบ</li> </ul>
Workshop 5 : การสื่อสารอย่างมีพลัง	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ฝึกทักษะการสื่อสารตามขั้นตอน และ Framework ที่กำหนดให้</li> </ul>

## กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานทุกระดับ
2. หัวหน้างาน

## รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย และกิจกรรม Workshops

## ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"> <li>• การพูด และฟัง เพื่อโน้มน้าวใจทีมงานให้เกิดการทำงานแบบร่วมมือร่วมใจกันได้</li> <li>• การฟัง พูด และเขียน เพื่อการสื่อสาร และสร้างความเข้าใจในการทำงานให้ตรงกัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความขัดแย้งในการทำงานที่เกิดจากการสื่อสาร และความเข้าใจไม่ตรงกัน</li> </ul>

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
หลักสูตร การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: การสื่อสารที่ดีเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประโยชน์ของการสื่อสารในการทำงาน</li> </ul> <p>Activity 1 : ปัญหาที่มักพบในการสื่อสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ปัญหาหลักในการสื่อสารที่มักพบบ่อย</li> <li>● ถูกต้อง VS ถูกใจ</li> <li>● ความสำคัญของการสื่อสารแบบ Verbal และ Non-verbal</li> </ul>
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: การเปิดใจคู่สนทนา ในการสื่อสารและประสานงานให้ได้ผล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การสร้างความเชื่อมโยง (Rapport) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ กาย</li> <li>○ ใจ</li> <li>○ ความคิด</li> </ul> </li> </ul> <p>Workshop 1 : การสร้างความเชื่อมโยงกับคู่สนทนา (Rapport)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ทักษะการฟัง</li> <li>● ทักษะการสะท้อน (Reflecting)</li> <li>● ทักษะการถามเพื่อสร้างความสนใจ</li> </ul> <p>Workshop 2 : Reflective Listening</p> <p>Workshop 3 : การถามเพื่อสร้างความสนใจ</p>
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
หลักสูตร การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (ต่อ)

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 3: การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การเลือกใช้เครื่องมือให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การสื่อสาร <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การสื่อสารต่อหน้า / การนัดพบ (Face to Face)</li> <li>○ โทรศัพท์</li> <li>○ Line</li> <li>○ E-mail</li> </ul> </li> <li>● การสร้างความประทับใจในการประชุมผ่าน Virtual</li> </ul> <p>ส่วนที่ 4: การสื่อสารกับคนแต่ละแบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● วิธีการสื่อสารที่แตกต่างกันของคน 4 แบบ</li> <li>● ความต้องการของคน 4 แบบ</li> <li>● การปรับตัวของคนแต่ละแบบ</li> </ul> <p>Workshop 4 : การสื่อสารกับคนแต่ละแบบ</p>
14.30 น.	<p><b>พักเบรก 15 นาที</b></p>
14.45 น.	<p>ส่วนที่ 5: การสื่อสารอย่างกระชับ ชัดเจน และตรงประเด็น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● หลักการเตรียมความพร้อมในการสื่อสารด้วย GCO Model <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Goal: เป้าหมายในการสื่อสารของเรา VS คู่สนทนา</li> <li>○ Content: เนื้อหาสำคัญที่ต้องการสื่อสาร</li> <li>○ Options: การเตรียมทางเลือก เพื่อรับมือข้อโต้แย้งและสร้างข้อสรุปร่วมกันได้ตรงใจ</li> </ul> </li> <li>● ขั้นตอนการสื่อสารเพื่อการทำงานอย่างมีพลัง ด้วย GFPERA Model</li> </ul> <p>Workshop 5 : การสื่อสารอย่างมีพลัง</p>
16.00 น.	<p>ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม</p>