



Course outline หลักสูตร

สื่อสารโดน(ใจ)...วิเคราะห์งานดี พัฒนาระบบได้ประสิทธิภาพ

(Communication Skill for Effective System Development)

โดย

อาจารย์ ณิชฐา วงศ์รัตนพิบูลย์

Professional Coach & Trainer

หลักการ/แนวความคิด

- นักพัฒนาระบบส่วนใหญ่มีทักษะด้านการวิเคราะห์ระบบงาน แต่ขาดทักษะการสื่อสารกับผู้ใช้งาน (User) / ผู้ให้ข้อมูลความต้องการ (Requirement) ทำให้ได้รับข้อมูลคลาดเคลื่อน หรือ เข้าใจไม่ตรงกัน จึงทำให้พัฒนาระบบไม่ได้ตามความต้องการที่แท้จริงที่สอดคล้องกับเป้าหมายของการพัฒนาระบบที่กำหนดไว้
- หลักการสำคัญของการสื่อสาร คือ การเรียนรู้และเข้าใจอุปสรรคของการสื่อสาร และหลุมพรางที่เป็นความคิดเชิงลบในการสื่อสารของตัวเองและผู้อื่น โดยยอมรับในความแตกต่างที่เป็นธรรมชาติของการรับรู้ของมนุษย์ และสร้างแนวความคิด (Mindset) ที่ดีในการสื่อสาร ด้วยการให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีของงานได้
- การมีทักษะในการวิเคราะห์ การออกแบบ และพัฒนาระบบงานที่ดี สามารถทวนสอบความต้องการของผู้ใช้งานด้วยการนำเสนอแนวทางในการพัฒนา ด้วยสื่อต่างๆ ก่อนดำเนินการ จะช่วยให้การพัฒนาระบบเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การประยุกต์ใช้การสื่อสารสร้างสัมพันธ์ในการทำงานเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างมาก เพราะงานทุกอย่างที่มีการเกี่ยวข้องกันต้องใช้การสื่อสารทั้งนั้น ทักษะที่สำคัญของการสื่อสาร เช่น...
 - ✘ การสร้างสื่อนำเสนอเพื่อทบทวนความต้องการ (Presentation)
 - ✘ การใช้คำถามเปิดเชิงบวก กระตุ้นให้คิดเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ในตัวเอง (Powerful Question)
 - ✘ การรับฟังเชิงรุก (Active Listening) เพื่อเข้าใจข้อจำกัด และแรงจูงใจของกลุ่มสนทนา
 - ✘ การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback) เพื่อสร้างความกระจำกับกลุ่มสนทนา

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

๑๐ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจหลักการสื่อสารที่ดีเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มสนทนา

๘๐ เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนนำศักยภาพด้านการวิเคราะห์ระบบ มาใช้ในการออกแบบระบบได้ตรงความต้องการ ตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบนั้นๆ

๘๑ เพื่อพัฒนาทักษะการนำเสนอ การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ เพื่อลดข้อผิดพลาดและข้อขัดแย้งของการพัฒนาระบบ

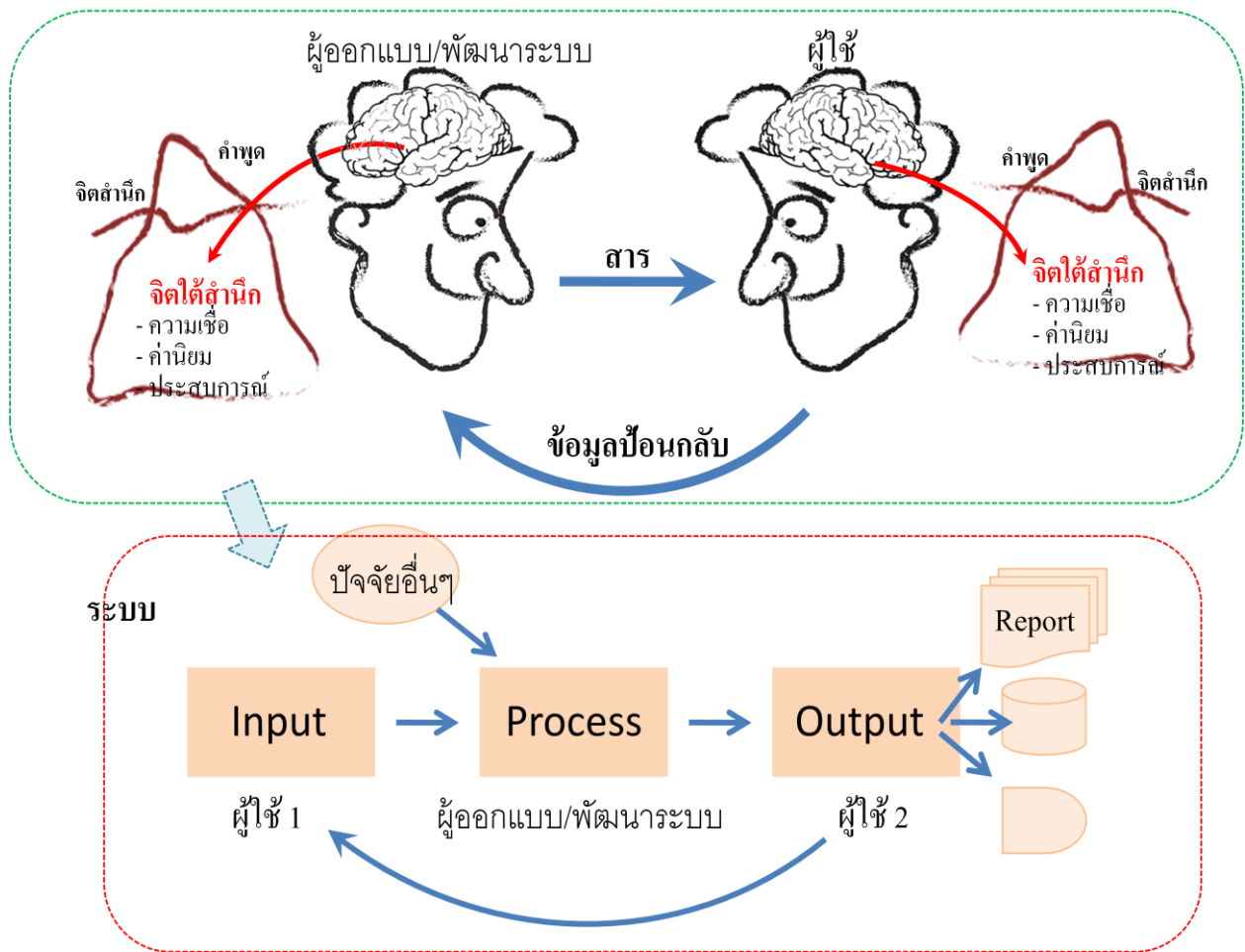
รายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

- ★ **สำรวจแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและการพัฒนาระบบงาน**
 - สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร
 - หลักการสำคัญของการสื่อสาร สร้างสัมพันธ์
 - กรอบความคิดของการสื่อสารเพื่อค้นหาความต้องการ
 - หลุมพรางทางความคิดของการสื่อสาร
 - การคิดประเภทต่างๆเพื่อการวิเคราะห์ระบบ
 - **กิจกรรม:** การคิดแบบต่างๆ
- ★ **แนวความคิดเกี่ยวกับการออกแบบระบบงาน**
 - จุดประสงค์ และองค์ประกอบของระบบ
 - ขบวนการออกแบบระบบงาน
 - 5 ขั้นตอนการเก็บข้อมูลความต้องการ
 - รับข้อมูลจากผู้ใช้งานจริง
 - เขียนการใช้งานตามความเข้าใจ (Work flow)
 - ระบุจุดที่เป็นสิ่งที่ต้องการสร้างระบบ
 - ใช้ชุดคำถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลครบรอบด้าน
 - สรุปสิ่งที่จะเป็นการทำงานใหม่ (New Work flow diagram)
 - หลุมพรางทางความคิดของการออกแบบระบบ
 - **Workshop :** กำหนดแนวทางการออกแบบระบบของตัวเอง
- ★ **การพัฒนาทักษะสำคัญเพื่อการออกแบบระบบที่ดี**
 - การฟัง และ การถามเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริง
 - การให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างสร้างสรรค์
 - การนำเสนอรายงานในการประชุม
 - การประชุมทีมงาน
 - การบริหารเวลา
 - **Workshop :** การฝึกฝนการใช้การฟัง และคำถามประเภทต่างๆ
- ★ **การประยุกต์ใช้การสื่อสาร เพื่อการพัฒนาระบบงาน**
 - การให้ความรู้ เกี่ยวกับระบบ เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจ

- การติดต่อประสานงานระหว่างกัน
- การจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิด
- การนำเสนอรายงานในการประชุม
- การซักถามและให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างสร้างสรรค์
- **กรณีศึกษา** การประยุกต์ใช้การสื่อสารเพื่อการพัฒนากระบวนการ

★ **การบ้าน** สำหรับการนำไปฝึกฝนและพัฒนาตัวเอง

กรอบแนวคิดของหลักสูตร (Course Framework)



แนวทางในการฝึกอบรม

- การฝึกอบรมเน้นที่ตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยใช้แนวทางการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ทำให้ผู้เรียนรู้ได้คิด แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และนำสิ่งที่เรียนรู้ไปลงมือทำด้วยตัวเองทันที

- ใช้กระบวนการฝึกอบรมในรูปแบบ Training & Group Coaching โดยการฝึกอบรมมีเนื้อหาที่เป็นความรู้ (Hard skill) และ การใช้กระบวนการโค้ช เพื่อให้ผู้เรียนนำเนื้อหาความรู้ ไปสร้างการเปลี่ยนแปลงในการทำงานได้ด้วยตัวเอง (Soft Skill)
 - การบรรยาย : เนื้อหาใกล้ตัวเพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้
 - Work Shop : มุ่งเน้นให้เกิดการลงมือทำที่ละขั้นตอน
 - การพูดคุยในกลุ่มย่อย : เกิดการแลกเปลี่ยนแนวความคิดซึ่งกันและกัน
 - การตอบคำถาม : กระตุ้นให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้คิดและแสดงความคิดเห็น
 - Role Playing : แสดงการสาธิตจำลองให้เกิดการพัฒนา
- สร้าง “ แนวทางการนำเสนองาน ” ของตัวเอง ทำให้สามารถนำไปฝึกฝนเพิ่มเติมรายละเอียด สำหรับใช้ในการฝึกฝนเองต่อไปได้อย่างแท้จริง

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ นักวิเคราะห์ระบบงาน
- ✓ นักพัฒนาระบบ
- ✓ ผู้ใช้ระบบ / ผู้ที่ต้องให้ Requirement กับผู้ออกแบบระบบงาน