



Course Outline

ทักษะการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

Effective Communication Skills in the Workplace

หลักสูตร 1 วัน

โดย

อาจารย์ เปี่ยมศักดิ์ อุไรพันธุ์

หลักการ/แนวความคิด

- ☑ การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร ในการที่จะทำให้แต่ละภาคส่วนในองค์กรทำงานไปในทิศทางเดียวกันภายใต้เป้าหมายและวิสัยทัศน์เดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นแผนการตลาด, แผนการผลิต, แผนการเงินและบัญชี, แผนบุคคล หรือแม้แต่แผนซ่อมบำรุง ล้วนแล้วแต่จำเป็นต้องมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างแผนกเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างแผนกและส่งเสริมความสำเร็จในภาพรวมขององค์กร การสื่อสารนั้นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งยวดในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน, สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า, พัฒนาคุณภาพและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ในองค์กร เป็นต้น
- ☑ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรไม่เฉพาะกับหัวหน้างานแต่รวมถึงพนักงานทุกคนที่ต้องมีส่วนร่วมเป็นผู้สื่อสารที่มีทักษะ เพราะการสื่อสารคือการแบ่งปันและส่งต่อข้อมูลระหว่างคนสองคนหรือมากกว่านั้นเพื่อให้เข้าใจตรงกัน หากว่าข้อมูลถูกเข้าใจได้เพียงบางส่วนหรือเข้าใจผิดเพี้ยนไป ปัญหาก็จะเกิดตามจนอาจบานปลายเป็นความสูญเสียขององค์กรได้

★ ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสร้างความแตกต่างในความเปลี่ยนแปลง

หมดสมัยไปแล้วกับการทำงานแบบลุยเดี่ยว ในปัจจุบันคำว่าทีมเวิร์คมีความสำคัญอย่างมากในลักษณะการทำงานที่เป็นแบบเป็นทีมในองค์กรขนาดใหญ่ต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ชัดเจน และเข้าใจง่ายเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีในปัจจุบัน

★ ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสร้างปัจจัยทางบวกในที่ทำงาน

ดังคำกล่าวที่ว่า “ยิ่งเราสื่อสารกันมากขึ้นเท่าไร เรายิ่งเข้าใจกันมากขึ้นเท่านั้น” ความเข้าใจกันมากขึ้นนี้เองช่วยลดความขัดแย้งภายในองค์กร ระหว่างพนักงานกับพนักงาน ระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง หรือแม้แต่ว่างแผนกกับแผนก สภาพบรรยากาศการทำงานแบบนี้ก็จะเอื้อเป็นปัจจัยทางบวกในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ◆ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปประยุกต์ใช้จริงในที่ทำงาน
- ◆ เพื่อให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร
- ◆ เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในการฟังข้อความจากผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร(ทักษะการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ)

- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการสื่อสาร
 - ความสำคัญของทักษะการสื่อสารที่เพิ่มขึ้นในโลกธุรกิจ
 - ความหมายและประเภทของการสื่อสาร
 - อุปสรรคของการสื่อสารระหว่างบุคคลและวิธีการ
 - วิเคราะห์ระดับการสื่อสารภายในองค์กร
- กระบวนการพัฒนาสารและวิธีสื่อสาร
 - ปัจจัยส่งผลกระทบต่อสื่อสารในที่ทำงาน
 - 5 ขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร
 - เข้าใจและก้าวข้ามปัญหาในการสื่อสารระหว่างบุคคล
 - การสื่อสารภายในองค์กรภายในแผนกและระหว่างแผนก
 - การสื่อสารในรูปแบบลงล่าง, ขึ้นบน, และทางขวาง
 - จริยธรรมในการสื่อสารภายในองค์กร

- เทคนิคการฟังแบบเชิงรุกในที่ทำงาน
 - ศิลปะการฟัง หลักการและวิธี
 - การฟังในสถานการณ์ต่างๆ
 - แนวทางการฟังและให้ผลตอบรับเชิงบวก
- ประยุกต์การสื่อสาร และการฟังอย่างเป็นธรรมชาติ
 - สรุปเนื้อหาที่ผู้เรียนได้รับจากการอบรม

วิธีการอบรม

การอบรมเป็นบรรยายประกอบเรื่องเล่า ซึ่งผู้เรียนจะได้มีโอกาสนำปัญหาและประสบการณ์มาแบ่งปันเพื่อสร้างวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร โดยนำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาประยุกต์เพื่อเกิดความเข้าใจและสามารถนำไปใช้ในที่ทำงานเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตัวผู้เรียนและองค์กรในอนาคตได้