



Course outline โปรแกรมการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสัมฤทธิ์ผลสำหรับ องค์กรที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม

(Inter-Cultural Communication Skill Development)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ไรรยวิวิท บัญสวัสดิ์

Executive Coach and Management Consultant

หลักการ/เหตุผล

- จากวิวัฒนาการของเศรษฐกิจโลกและโลกาภิวัตน์ส่งผลให้ชาวต่างประเทศเข้ามามีบทบาทในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมกว้างขวางยิ่งขึ้นทั้งในฐานะนักลงทุน ผู้ประกอบการและนักวิชาชีพ ในปัจจุบันจึงมีชาวต่างประเทศทำงานและเป็นส่วนหนึ่งของบุคลากรในหลายองค์กร ซึ่งแน่นอนว่ากระบวนการทัศนคติของการคิด วิธีคิดและแนวทางการปฏิบัติจะมีความแตกต่างกันไปจากบุคลากรในท้องถิ่น และด้วยความแตกต่างเหล่านี้ทำให้มีความไม่เข้าใจกันและขัดแย้งกันบ่อยครั้งในการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรในองค์กร การปรับตัวเข้าหากันจึงจำเป็นสำหรับการทำงานร่วมกัน การเข้าใจถึงพื้นฐานความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลมาจากวัฒนธรรม ความเชื่อ ความคิด จะช่วยให้บุคลากรสามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- “การสื่อสารที่น้อยเกินไปหรือมากเกินไป ในเวลาที่ไม่เหมาะสม กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ไม่ใช่เป้าหมาย คุณภาพของการสื่อสารทั้งในด้านกระบวนการ รูปแบบ สารสนเทศ วิธีการและทักษะความสามารถของผู้สื่อสารและผู้รับสาร เป็นประเด็นที่มีความสำคัญยิ่งต่อสัมฤทธิ์ผลของการสื่อสารทั้งในองค์กรและระหว่างองค์กร” บ่อยครั้งที่พบว่าสาเหตุรากเหง้าหนึ่งของความล้มเหลว ความผิดพลาดและปัญหาการดำเนินงานในองค์กร มีสาเหตุจากข้อบกพร่องที่มีขึ้นในกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีจุดเริ่มต้นจากช่องว่าง (Gap) ระหว่างระดับทักษะความสามารถในปัจจุบันกับระดับทักษะที่เหมาะสมในด้านการสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งช่องว่างนี้เกิดขึ้นกับบุคลากรทั้งในระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ จนเป็นผลให้การถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ การสั่งการต่างๆเป็นไปอย่างไม่มี

ประสิทธิผล นโยบายต่างๆไม่สามารถขับเคลื่อนจนกระทั่งสัมฤทธิ์ผลได้อย่างสอดคล้องกับเป้าหมายหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริหารอย่างครบถ้วน ในทางกลับกันการนำเสนอ การรายงานและการสื่อสารจากระดับปฏิบัติการสู่ระดับบริหารจัดการก็มีความบกพร่องในลักษณะเดียวกัน

➤ ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ ด้วยการพัฒนาทักษะความสามารถในการสื่อสารของบุคลากร ร่วมกับการลดทอนอุปสรรคจากองค์ประกอบของการสื่อสาร อาทิ กระบวนการสื่อสาร เทคนิควิธีและรูปแบบการสื่อสาร ตัวสารหรือสารสนเทศ ช่องทางในการสื่อสาร ฯลฯ กล่าวคือ ตัวบุคคล (People) กระบวนการ (Process) และเทคนิคหรือเทคโนโลยี (Technology) ต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงไปพร้อมๆกันจึงจะสามารถบรรลุการปรับปรุงประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรทั้งในระดับบุคคล ระดับส่วนงาน ระดับฝ่ายงานได้อย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามความสามารถและทักษะการสื่อสารของบุคคลมีความสำคัญเป็นลำดับแรกสุดของการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารขององค์กร เนื่องจากบุคคลเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารในจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการสื่อสาร รวมทั้งการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคคลต้องใช้ระยะเวลาและการฝึกฝนอย่างต่อเนื่องจึงจะสามารถพัฒนาจนยกระดับสมรรถนะความสามารถในการสื่อสารได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ทั้งนี้ **“การพัฒนาทักษะการสื่อสารครอบคลุมทั้งทักษะการคิด การพูด การนำเสนอ การถ่ายทอดด้วยวิธีการอื่นๆ และที่สำคัญมากคือ ทักษะการฟัง การสรุปความ การสังเกตภาษาท่าทางของผู้ส่งสาร ทั้งนี้เพื่อให้สามารถสื่อสารและใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์และบุคคลที่จะสื่อสารด้วยได้อย่างสัมฤทธิ์ผล”**

➤ ทักษะความสามารถในการสื่อสารจึงเป็นทักษะที่มีความสำคัญยิ่งอีกทักษะหนึ่งที่บุคลากรในทุกระดับขององค์กรจะต้องฝึกฝนปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทุกองค์การที่คาดหวังความก้าวหน้าและการเติบโตอย่างยั่งยืน มีปัญหาในการดำเนินงานหรือความผิดพลาดในการปฏิบัติงานลดน้อยลง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและฝ่ายงานเป็นไปอย่างราบรื่น ส่งเสริมการปฏิบัติงานข้ามสายงานเป็นทีมที่สอดประสานกัน บรรลุเป้าหมายผลการดำเนินงานดียิ่งขึ้น จะต้องให้การฝึกอบรมและบ่มเพาะทักษะนี้ให้แก่บุคลากรในทุกระดับอย่างเหมาะสม และให้โอกาสบุคลากรได้ฝึกฝนและใช้ทักษะดังกล่าวอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ จนเชี่ยวชาญและกลายเป็นทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงานที่บุคลากรในทุกระดับและทุกตำแหน่งงานสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

➤ “ทักษะการสื่อสารของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนากระดับขั้นแล้ว สามารถนำไปสู่ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินงานขององค์กรในหลากหลายมิติ ซึ่งสามารถวัดและประเมินผลได้ **อย่างเป็นรูปธรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร**” เช่น การบริหารการเปลี่ยนแปลงการใช้ในการเจรจาต่อรอง การนำเสนอโครงการแผนงาน การเสนอขายสินค้าและบริการ การสื่อสารการตลาด การสั่งการ การมอบหมายงาน การสอนงานของหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งนอกจากการวัดและประเมินระดับสมรรถนะความสามารถของการสื่อสารของบุคลากรที่วัดและประเมินพัฒนาการระดับบุคคลแล้ว ยังสามารถวัดและประเมินประโยชน์ในรูปของผลการดำเนินงานได้ด้วยจากการใช้ทักษะการสื่อสารในการปฏิบัติงานต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น เช่น ยอดขาย ความสำเร็จของการปิดการขาย ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ และลูกค้าภายใน ความสำเร็จของงานตามตัวชี้วัดของงานต่างๆ ประสิทธิภาพของการถ่ายทอดความรู้ และการสอนงาน หรือบรรยากาศในการทำงานที่ดีความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานและองค์กร ข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัย ถูกต้อง ครบถ้วนและเหมาะสมกับเวลา เป็นต้น

จุดประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อประเมินระดับทักษะความสามารถในการสื่อสารและทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรแต่ละท่านที่เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการฝึกอบรม
- เพื่อแนะนำเทคนิคการพัฒนาทักษะความสามารถด้านการสื่อสาร ที่ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปฝึกฝนปรับปรุงทักษะด้วยตนเอง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ลักษณะของกระบวนการของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รูปแบบ และวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับสาร การวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมและผู้รับสารเพื่อกำหนดและใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อบรรลุเป้าหมาย และการวางแผนกลยุทธ์การสื่อสารที่สามารถนำเทคนิคต่างๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง
- เพื่อแนะนำและฝึกฝนทักษะเทคนิคการสื่อสารและการประยุกต์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตามภารกิจงานของผู้เข้าอบรม เช่น การเตรียมสารสนเทศเพื่อการสื่อสารและรายงาน การฟังและการสรุปความ การนำเสนอ การสร้างความมั่นใจในการพูดและการปราศรัย การสอนงาน การเจรจาต่อรอง การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะการสื่อสารผ่านการฝึกทดลองปฏิบัติ โดยมีแผนของตนเองอย่างต่อเนื่อง

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- 09.00 – 10.30 น. : หลักการสื่อสารในองค์กรที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม
 - ความแตกต่างระหว่างบุคคลและกลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับบุคคลแต่ละประเภท
 - สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารที่ดีและไม่ดี สาเหตุที่บุคคลบางคนสามารถสื่อสารได้ดี
 - อุปสรรคขัดขวางการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
 - ความเชื่อ ความคิดและการบริหารจัดการแบบญี่ปุ่น
 - สังคมวัฒนธรรมญี่ปุ่นที่หล่อหลอมการบริหารแบบญี่ปุ่น
 - การสื่อสารและการตัดสินใจในบริษัทญี่ปุ่น
 - ความคาดหวัง บทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วมและการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรไทยและญี่ปุ่น
 - กิจกรรมการเรียนรู้ : Mental Model
 - การประยุกต์และใช้ประโยชน์เพื่อการปฏิบัติงาน
- 10.45 – 12.00 น. : การพัฒนาทักษะการสื่อสาร (ช่วงที่ 1)
 - การปรับปรุงและการพัฒนาทักษะการคิดเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
 - วิธีการคิดสำหรับการคนทำงานสมัยใหม่
 - การจัดทำแผนที่ความคิดเพื่อการลำดับความคิด
 - เทคนิคการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการสื่อสาร
 - กิจกรรมการเรียนรู้ : Thinking Practice
- 13.00 – 16.30 น. : การพัฒนาทักษะการสื่อสาร (ช่วงที่ 2)
 - การวิเคราะห์บุคคลเพื่อกำหนดกลยุทธ์และวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
 - การวิเคราะห์รูปแบบปฏิสัมพันธ์ (Transactional Analysis)
 - การวิเคราะห์อวัจนภาษา (Non Voice Language)
 - การผูกมิตรเพื่อการเปิดใจในการสื่อสาร (Building Rapport)
 - การปรับปรุงและการพัฒนาทักษะการนำเสนอเพื่อการสื่อสาร
 - เทคนิคการจำลองจากต้นแบบ (Role Modeling Technique)
 - เคล็ดลับสู่การเป็นนักสื่อสารธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ
 - การคิดแบบ A3 เพื่อการสื่อสารและการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ (A3 Thinking for Effective Communication)
 - กิจกรรมการเรียนรู้ : A3 Communication

- ทักษะสมรรถนะความสามารถ (Competency) ที่สนับสนุนการเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- กิจกรรมการเรียนรู้: การประเมินตนเองและการจัดทำแผนการพัฒนาทักษะการสื่อสารของตนเอง
- ถาม-ตอบ

กลุ่มเป้าหมายของการอบรม

- ผู้จัดการและหัวหน้างาน
- บุคลากรระดับปฏิบัติการในหน่วยงานหลักและส่วนงานสนับสนุน

ระยะเวลาการฝึกอบรม

ระยะเวลา 1 วัน (เวลา 09.00 – 16.30 น.)

แนวทางและเทคนิคที่ใช้ในการดำเนินหลักสูตรฝึกอบรม

- ☑ การฝึกอบรมใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) โดยเน้นให้ผู้เรียนได้คิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ แสดงความคิดเห็น เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปใช้ได้ทันที
 - การสร้างและกระตุ้นการสื่อสาร 2 ทาง เช่น
 - การแนะนำตัวเอง จุดประสงค์และความคาดหวังจากการอบรม
 - คำสำคัญต่างๆ (Key Words)
 - การตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นการคิดของผู้เข้าอบรม
 - การประเมินผลตนเองหลังการอบรม
 - ผ่านการนำเสนอผลงานกิจกรรมกลุ่ม (Workshop)
 - ผ่านการนำไปถ่ายทอดต่อ
 - Workshop ประเด็นสำคัญที่สามารถฝึกทักษะได้
 - กระตุ้นให้ฝึกคิดและนำเสนอ
 - นำเทคนิค เครื่องมือและแบบฟอร์มมาตรฐานไปทดลองใช้
 - แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในกลุ่มระดมสมอง
 - Assignment เพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติม
 - หัวข้อหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเอง

- เนื้อหาของหลักสูตรมีทั้งการบรรยาย , การระดมสมอง (Brainstorming) , การปฏิบัติการ (Work Shop) , การแสดงสถานการณ์จำลอง (Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดความสนุกสนาน และสามารถเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง

- วิทยากรทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ผ่านกระบวนการสอนแบบกลุ่มหรือ Group Coaching เพื่อให้ผู้เรียนรู้ สามารถพัฒนาประยุกต์เทคนิคและเครื่องมือได้อย่างเหมาะสมกับจริตของตนเอง และนำไปสู่การใช้ปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ

อัตราค่าบริการและเงื่อนไขการชำระเงิน

- ค่าบริการฝึกสอนอบรม (Coaching Fee) : _____ บาท/วัน จำนวนวัน _____ วัน
คิดเป็น _____ บาท
- (Optional) บริการ Coaching Clinic ให้กับผู้เข้าอบรมเพิ่มเติม (3 ชั่วโมงต่อคนหรือต่อกลุ่ม)
ค่าบริการ (Coaching Clinic) : _____ บาท/วัน(6 ชั่วโมง) จำนวนวัน _____ วัน
คิดเป็น _____ บาท
รวมค่าบริการทั้งหมด _____ บาท
(ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและการเดินทางและที่พักกรณีดำเนินการฝึกสอนอบรมต่างจังหวัด)
- จำนวนผู้รับการฝึกสอนอบรมที่เหมาะสมสำหรับรูปแบบ Coaching ประมาณ 20-25 คน
(หากจำนวนมากกว่านี้ ไม่คิดค่าบริการเพิ่ม แต่ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการร่วมกิจกรรม ฝึกฝนทักษะจะไม่ทั่วถึงหรือน้อยลง)
- การเตรียมการด้านเอกสารและอุปกรณ์ประกอบการอบรม
 - ต้นฉบับเอกสาร : ดำเนินการโดยวิทยากรที่ปรึกษา (Coach)
 - สำเนาเอกสาร : ดำเนินการโดยลูกค้า
- ชำระเงิน ณ วันที่ฝึกอบรมเสร็จ
ส่งจ่ายเช็ค ในนามบริษัท เอ็นมาร์ก โชลูชั่น จำกัด
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 3 0 2 1 0 5 5 2 8 8
ที่อยู่ 112 ซ.รามคำแหง (30/1) ถ.รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

รับทราบและอนุมัติโดย

เสนอโดย

.....

(.....)

ตำแหน่ง

วันที่/...../.....

(.....ผู้รับบริการ)

.....

(อาจารย์ ไรย์วินท์ บุญสวัสดิ์)

วิทยากรที่ปรึกษา (Executive Coach)

วันที่/...../.....

สถาบันเอ็นเทรนนิ่ง