

# การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพด้วย Ho-Ren-So

## Effective Communication by Ho-Ren-So

### หลักการและเหตุผล

การทำงานให้ได้ผลงานเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า การสื่อสารที่ดีถือว่าเป็นหัวใจที่สำคัญมากเพราะทำให้ความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่าง ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย อีกทั้งยังก่อให้เกิดบรรยากาศและการประสานงานที่ดีของทีมบุคลากร ในองค์กรอันจะนำไปสู่การมีความสามัคคี ความสุขในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโตยิ่งขึ้นไป การสื่อสารที่ดีถือว่าเป็นจุดแข็งขององค์กรญี่ปุ่น ที่ทั่วโลกต่างคุ้นเคย คือ Ho Ren So แต่การสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะนี้ ไม่ได้จำกัดเฉพาะองค์กรหรือคนญี่ปุ่นเท่านั้น แต่บริษัท โรงงาน และองค์กรหรือหน่วยอื่นในประเทศต่างๆสามารถนำเอาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์นี้ไปประยุกต์ใช้ได้ซึ่งได้ผลดีต่อองค์กรต่างๆที่นำไปใช้อย่างจับต้องได้

ในแต่ละวันของการทำงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องบรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้หรือไม่ งานที่ทำมีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องของงานอยู่มากน้อยเพียงใด ในฐานะคนที่เป็นหัวหน้างาน หรือในฐานะคนที่ทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกันควรมีการตรวจสอบในแต่ละส่วนงานว่าสำเร็จไปได้มากน้อยเพียงใด การที่องค์กรจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกเช่นนี้ได้ จำเป็นต้องสร้างความรู้ความเข้าใจของการทำงานแบบ HO-REN-SO เรียนรู้หลักของการใช้ HO-REN-SO จะต้องเป็นคนช่างสังเกตสิ่งผิดปกติที่อาจเกิดขึ้น และดำเนินการแบบ HO-REN-SO ให้กับผู้บังคับขาทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไข (Take action) และปรับปรุงเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการอบรม

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ และเข้าใจหลักการรายงาน การติดต่อ และ การปรึกษาตามหลักการ HO-REN-SO
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม รู้จักเทคนิคการสื่อสารสไตล์ญี่ปุ่น แบบHO-REN-SO ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้เข้าใจวิธีการสื่อสารทั้งการชื่นชม และการตำหนิเพื่อให้เกิดการปรับปรุงงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อเป้าหมายร่วมกัน แบบ HO-REN-SO

4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม สามารถนำองค์ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะเกี่ยวกับการสื่อสาร แบบ HO-REN-SO ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้เห็นความสำคัญและตระหนักว่าการสื่อสารที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมด้วยกัน และกับลูกค้าหรือบุคคลภายนอกกลุ่มต่างๆ นั้นมีผลต่อความอยู่รอด และเจริญเติบโตขององค์กร

## หัวข้อการสัมมนา: 1 วัน

- ✚ การสื่อสารมิติที่สำคัญของการทำงานร่วมกัน
- ✚ ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร
- ✚ หลักพื้นฐานของการสื่อสาร
  - ✓ ทักษะสำคัญของการสื่อสารที่สำคัญเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน
- ✚ วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น : HORENSO
  - ✓ HO-REN-SO คืออะไร มีความสำคัญอย่างไร
  - ✓ HO-REN-SO เน้นการสื่อสารแนวนอน และล่างขึ้นบน
  - ✓ HO-REN-SO ประกอบด้วยเสาหลัก 3 เสาหลัก HO-REN-SO
- ✚ การประยุกต์การบริหารการสื่อสารแบบ HO-REN-SO
  - ✓ หลักการทำงานและสื่อสารแบบ โฮ (HO) เรน (REN) โซ (SO)
- ✚ จุดสำคัญของ HO- การรายงาน คือหน้าที่เป็นอย่างไร
  - ✓ การรายงาน (HO) ในส่วนของลูกน้อง
  - ✓ ลูกน้องควรมีการเตรียมข้อมูลก่อนการส่งสารหรือข้อมูลไปยังส่วนหัวหน้า
    - เทคนิคในการสรุปรายงาน / ลักษณะการรายงานที่ดี
  - ✓ วิธีการรายงานไปยังฝ่ายหัวหน้า
    - การรายงาน (HO) ในส่วนหัวหน้างานที่เป็นผู้รับรายงาน
- ✚ จุดสำคัญของ REN- การประสานงาน คือการใส่ใจอย่างไร
  - ✓ การติดต่อ ประสานงาน กับบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
  - ✓ วิธีการติดต่อ ประสานงาน
    - การติดต่อประสานงาน (REN) ในส่วนของลูกน้อง
    - การติดต่อประสานงาน (REN) ในส่วนหัวหน้างาน
    - สรุปหลักการ และวิธีการติดต่อ-ประสานงาน
  - ✓ ศิลปะในการติดต่อ-ประสานงาน

- ✚ จุดสำคัญของ SO- การปรึกษา เพื่อแก้ไขเป็นอย่างไร
    - ✓ วิธีและขั้นตอนการปรึกษาหารือ
    - ✓ การปรึกษาหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น
    - ✓ การระดมสมองของทีม
  - ✚ กระบวนการปรึกษาที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง
    - ✓ เครื่องมือที่เข้ามาช่วยในการปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไขปัญหา
- กิจกรรมกลุ่ม (Work Shop) / ถาม - ตอบ

## **\*\*หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ\*\***

- ✓ ผู้บริหาร, ผู้จัดการ, หัวหน้างาน, พนักงานทั่วไป และผู้ที่ต้องการพัฒนาตัวเอง

## รูปแบบการสัมมนา:

การบรรยาย/กิจกรรมกลุ่ม,เดี่ยว/ ทำแบบAssessment /Clip VDO บรรยายเนื้อหาวิชาการประกอบ  
การทำ Work Shopและกิจกรรมกลุ่ม

- |   |     |
|---|-----|
| 1.การบรรยาย                                 | 40% |
| 2.เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติWorkshop | 60% |

ระยะเวลาการอบรม 1 วัน (09.00-16.00 น.)

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ เจ้าหน้าที่ประสานงาน /คุณสมศักดิ์ชัย

บริษัท วิสด้อม แม็กซ์ เซ็นเตอร์ จำกัด

Tel; 062-567-8524, 098-789-4524

Email; [info\\_training@wisdommaxcenter.com](mailto:info_training@wisdommaxcenter.com), [L\\_somsakchai@wisdommaxcenter.com](mailto:L_somsakchai@wisdommaxcenter.com)

Website; [www.wisdommaxcenter.com](http://www.wisdommaxcenter.com) Facebook; [www.facebook.com/wisdommaxcenter](http://www.facebook.com/wisdommaxcenter)