

# การสื่อสารข้ามสายงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

## Cross-Functional Communication

### หลักการและเหตุผล

ในการทำงานการที่องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบผลสำเร็จนั้น ขึ้นอยู่กับการทำงานร่วมกัน เป็นทีมของบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง **การทำงานแบบทีมข้ามสายงาน (Cross functional team)** ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานแบบทีมข้ามสายงาน (Cross functional team) ประสบความสำเร็จ คือ **การสื่อสารข้ามสายงาน (Cross functional Communication)** ที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ส่งเสริมและสร้างสรรค์ สร้างสัมพันธภาพรวมทั้งการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน

หากทุกคนให้เข้าใจว่า **“การสื่อสารเป็นเหมือนสะพานแห่งมิตรภาพ”** ทุกคนเป็นบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของตนเอง การสื่อสารเปรียบเสมือนสะพานแห่งมิตรภาพ เมื่อมีมิตรภาพที่ดี ก็จะเกิดการสื่อสารที่ดี **“สื่อสารอย่างไรให้บุคคลชอบเรา เชื่อถือไว้วางใจเรา และเขาจะช่วยเหลือเรา”** เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ หรือนวัตกรรม ทำให้สามารถลดปัญหาหลาย ๆ อย่างที่เกิดจากความขัดแย้ง ความไม่เข้าใจ ทักษะเชิงลบของบุคลากร อันมีผลกระทบต่องานโดยตรง เมื่อหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ สามารถสร้างและส่งเสริมให้บุคลากรของตนได้ตระหนักถึงความสำคัญ

ดังนั้นจึงจำเป็นต้อง**สร้างทีมงานที่มีการสื่อสารข้ามสายงานที่มีประสิทธิภาพ** ทุกทีมงานในองค์กรล้วนมีความสำคัญ และมีความสัมพันธ์ในเชิงกระบวนการ อันจะนำมาซึ่งผลผลิตและการบริการที่มีคุณภาพภายในต้นทุนที่เหมาะสมและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

### วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงความหมาย ความสำคัญของการสื่อสารในการทำงานข้ามสายงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงหลักการเลือกใช้วิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อบรรลุเป้าหมายในงาน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้และฝึกฝนเทคนิคการสื่อสารข้ามสายงาน เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน

4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความรู้เพื่อการประสานงานที่ดี
5. เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการทำงานเป็นทีมและเป็นการสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## หัวข้อการบรรยาย

- กิจกรรม “เรียนรู้ก่อนเรียนรู้”
  - ✓ ละลายพฤติกรรมและสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้เข้าอบรม
  - ✓ สร้างความเชื่อมั่นซึ่งกันและกันระหว่างผู้เข้าอบรม
- เข้าใจถึงความหมาย ความสำคัญของการสื่อสารทั้ง 5 สถานภาพ
- ปัญหาเรื่องการสื่อสารที่มีอยู่ในองค์กร และความสำคัญของการสื่อสาร
- ตระหนักถึงปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการสื่อสารที่มีอยู่ในปัจจุบัน **workshop**
- หลัก 5 ประการในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
  1. รู้จักและเข้าใจพฤติกรรมและเข้าใจบทบาท หน้าที่ของตนเอง
  2. รู้จักและเข้าใจพฤติกรรมของผู้ฟัง
  3. พูดให้ตรงประเด็น ชัดเจน และเจาะจง
  4. ให้ความสำคัญกับภาษากายและสีหน้าหน้าท่าทาง
  5. ฟังมากกว่าพูด
- การสร้างความไว้วางใจและสายสัมพันธ์ที่ดีในการสื่อสาร
- เทคนิคการพูด/สนทนาที่มีประสิทธิภาพ
- การสื่อสารเชิงบวกเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ
- เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น ในรูปแบบการสื่อสาร
- รูปแบบพฤติกรรมและลักษณะการสื่อสารของคนด้วย DISC และการปรับตนเอง  
เพื่อให้เข้ากับรูปแบบการสื่อสารของผู้อื่น **workshop**
- ความสำคัญของการสื่อสารข้ามสายงาน
- ทำไมต้องมีการสื่อสารข้ามสายงาน
- ทักษะที่สำคัญและจำเป็นต่อการสื่อสารข้ามสายงาน

- เทคนิคการประสานงานเพื่อการทำงานร่วมกัน
  - หลักการและเทคนิคการประชุมที่มีประสิทธิภาพ **workshop**
  - เทคนิคการสื่อสารเพื่อการทำงานข้ามสายงานแบบ RCC Model (Report, Coordinate, and Consult)
- เข้าใจธรรมชาติและความแตกต่างของพฤติกรรมมนุษย์ เพื่อยอมรับและปรับตัวเข้าหากัน
- ปัญหา ข้อควรระวัง และความล้มเหลวในการสื่อสารข้ามสายงาน
- การสื่อสารข้ามสายงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- เทคนิคการทำงานอย่างมีความสุขเคล็ดลับในการทำงานอย่างมีความสุข

## คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

- ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน ผู้ช่วยหัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ พนักงานทุกระดับในองค์กร
- ผู้สนใจทั่วไป

## รูปแบบการเรียนรู้

วิทยากรจะเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ในการที่ให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้โดยใช้แนวทางผสมผสานในการอบรม (Integrated Training) ซึ่งประกอบด้วย

- ☑ การเรียนรู้ผ่านกิจกรรม (Activity based learning) ใช้เกมหรือ กิจกรรมที่มีประสิทธิภาพในการเรียนรู้ตามเนื้อหาการบรรยาย มีจุดมุ่งหมาย สนุก น่าสนใจ ช่วยกระตุ้นให้เกิดแนวความคิดและการเรียนรู้จากการเล่นเกมนหรือทำกิจกรรม
- ☑ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) จะเน้นกระบวนการให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แสดงความคิดเห็น เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปใช้อย่างประสบความสำเร็จ เป็นการสื่อสาร 2 ทาง (interactive mode) ระหว่างวิทยากรกับผู้เข้ารับการอบรม
- ☑ การโค้ชแบบกลุ่ม (Group Coaching) ใช้ศาสตร์การโค้ชสมัยใหม่เพื่อดึงศักยภาพของผู้เรียนในเรื่องที่กำลังเรียนรู้ ให้ผู้เรียนได้มองเห็นจุดที่ตนเองอยากเปลี่ยนแปลง ใช้การตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นการคิดของผู้เรียน
- ☑ การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Activity Based Learning) เน้นการทำกิจกรรมภาคปฏิบัติ โดยมีประเด็นสำคัญที่เชื่อมโยงกับการปฏิบัติและการนำไปใช้
  - ✓ กระตุ้นให้ฝึกคิดและนำเสนอ
  - ✓ นำสิ่งที่เรียนไปทดลองใช้
  - ✓ กรณีศึกษาและกิจกรรมกลุ่มเพื่อหา solutions
  - ✓ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในกลุ่มระดมสมอง

### วิธีการสัมมนา

- |  |     |
|--|-----|
| 1. บรรยาย (Lecture) แบบมีส่วนร่วม                              | 50% |
| 2. กิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ABL / Work Shop / Case Study | 40% |
| 3. สรุปบทเรียน / แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ถาม-ตอบ               | 10% |

### ระยะเวลาในการอบรม

1 วัน (09.00 – 16.30 น.)

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ เจ้าหน้าที่ประสานงาน / สมศักดิ์ชัย

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)