

# ทักษะการสื่อสารแบบ 2 ทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Effective 2-WAY Communication for Success)

## หลักการและเหตุผล

ภายใต้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การสื่อสารจึงถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่องค์กรส่วนใหญ่นำไปใช้ในการบริหารจัดการงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร การสื่อสารที่ “ถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น สั้นกระชับ ได้ใจความ และรวดเร็ว” ย่อมทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน ในขณะเดียวกันการสื่อสารที่ผิดพลาด คลาดเคลื่อนและล่าช้า ก็อาจนำมาซึ่งความเสียหายต่อหน่วยงานที่ทีมงานและองค์กรได้เช่นกัน การสื่อสารจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กรตั้งแต่ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงาน ทุกคนย่อมต้องใช้การสื่อสารในการทำงานทั้งสิ้นไม่มากก็น้อย

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้และเข้าใจถึงความสำคัญของการสื่อสาร เพื่อเรียนรู้บทเรียนแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวของการสื่อสารที่ผ่านมานอกจากนี้ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้เทคนิคและวิธีการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสาร การประสานงาน ในรูปแบบต่างๆและนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง โดยมุ่งหวังว่าหลังเสร็จสิ้นการเรียนรู้แล้ว ผู้เข้าอบรมจะสามารถสื่อสารได้ “ถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น สั้นกระชับ ได้ใจความ และรวดเร็วและสร้างสรรค์” และใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มคน ประสานงานทั้งนี้เพื่อให้องค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร

## วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ด้วยการนำเทคนิคและวิธีต่างๆ เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร
2. เพื่อพัฒนาเทคนิคการสื่อสารกับบุคคลประเภทต่างๆ เพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจน กระชับ และน่าสนใจมากขึ้น
3. เพื่อสามารถหาแนวทางการปรับปรุงทักษะการสื่อสารของตนเองได้
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และเข้าใจเทคนิคและวิธีการสื่อสารอย่างถูกต้องและสร้างสรรค์
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำวิธีและเทคนิคการสื่อสารไปประยุกต์ใช้งานในการปฏิบัติงานได้จริง และมีประสิทธิภาพ

## หัวข้อการอบรม

- ✚ การสื่อสารสำคัญอย่างไรในองค์กร (How's Communication IMPORTANT ??)
- ✚ ความสำคัญและประโยชน์ของการสื่อสารแบบ 2 ทาง (What's 2 way Communication)
- ✚ สำรวจสภาพปัจจุบันปัญหาการสื่อสารที่พบเจอประจำ (Workshop)
- ✚ อิทธิพลของความคิดเชิงบวก (Positive Thinking) ต่อการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน
  - รู้จักสไตล์ของตนเองและผู้อื่นเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารและการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ (DISC; Dominance, Influence, Steadiness, Compliance)
  - *Workshop เรียนสไตล์การทำงานเพื่อการสื่อสารแบบ 2 ทางและการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นในการสื่อสารการทำงาน*
- ✚ เทคนิคการสื่อสารแบบ 2 ทางที่มีประสิทธิภาพ (2 way Communication)
  - *Workshop ฝึกการสื่อสารแบบ 2 ทาง*
- ✚ การเสริมสร้างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นผ่านพฤติกรรมแบบ 2 ทาง
- ✚ การสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน เพื่อการสื่อสารแบบ 2 ทาง
- ✚ "กฎแรงดึงดูด" (Law of Attraction) กับการสื่อสาร
- ✚ การสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน เพื่อการสื่อสารเชิงบวก
- ✚ พลังของการคิดบวกกับศาสตร์ NLP = Neuro – Linguistic Programming ในการสื่อสาร
- ✚ **Growth Mindset** เสริมสร้างความคิดแบบก้าวหน้าและพฤติกรรมเชิงบวก
- ✚ หลักสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interpersonal Skills) ในการสื่อสาร
- ✚ เทคนิคการสร้างสายสัมพันธ์เชิงบวกผ่านการแสดงพฤติกรรม (Positive Rapport)
  - *Workshop ฝึกการสื่อสารและพฤติกรรมเชิงบวก 3 V Communication*
- ✚ ทักษะการฟัง (Deep Listening) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Workshop)
- ✚ ความต้องการของมนุษย์ในการสื่อสาร การเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่น (Being)
- ✚ **CTFS Model** เพื่อการสื่อสารแบบ 2 ทาง สำหรับนักพัฒนาทีม (Positive Communication for Leader)

# In-house Training Course

เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง(Feed Forward)

การฝึกชื่นชมตนเองและผู้อื่น (Recognition and Energizing)

2S (Start- Stop) เพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการสื่อสารแบบ 2 ทางในการนำไปปรับใช้งานจริง

**\*\*\*รายละเอียด กำหนดการ วิธีการและกิจกรรมสำหรับการบรรยาย\*\*\***

เวลา	เนื้อหาและกิจกรรมการอบรม	รูปแบบการบรรยาย
08.30-09.00	ลงทะเบียน	-
09.00-09.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ละลายพฤติกรรมและจัดกลุ่มทำกิจกรรม</li> <li>- โดยการนำกิจกรรมโดยใช้แนวคิดหน้าต่าง 4 บานของ Johari Window</li> <li>- และแจกรางวัล โดยใช้กิจกรรมบิงโก ที่ทำไว้ก่อนหน้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมทำความรู้จักและสวัสดิ นานาชาติจัดกลุ่ม และกิจกรรมทำความรู้จัก</li> <li>- กระดาษ post it</li> </ul>
09.30-10.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ การสื่อสารสำคัญอย่างไรในองค์กร (How's Communication IMPORTANT ??)</li> <li>✓ ความสำคัญและประโยชน์ของการสื่อสารแบบ 2 ทาง (What's 2 way Communication)</li> <li>✓ สสำรวจสภาพปัจจุบันปัญหาการสื่อสารที่พบเจอประจำ</li> <li>- (Workshop) โดยให้แต่ละกลุ่มได้ช่วยกันคิดและนำเสนอ ปัญหาการสื่อสารที่พบและสาเหตุของปัญหา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยาย+ตอบคำถามชิงรางวัล</li> <li>- ทำ workshop</li> <li>- ฟลิปชาร์ด+ปากกา</li> </ul>
10.45-12.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ อิทธิพลของความคิดเชิงบวก (Positive Thinking) ต่อการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน</li> <li>✓ รู้จักสไตล์ของตนเองและผู้อื่นเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารและการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ (DISC; Dominance, Influence, Steadiness, Compliance)</li> <li>- Workshop เรียนสไตส์การทำงานเพื่อการสื่อสารแบบ 2 ทาง โดยมีข้อคำถาม 20 ข้อให้ทุกคนได้ทำ ว่าตนเองเป็นสไตส์อะไร และจะสื่อสารและปรับตัวเข้าหาสไตส์อื่นได้อย่างไร และกลุ่มนำเสนอ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-บรรยาย+WORKSHOP และตอบคำถามชิงรางวัล</li> <li>- กิจกรรม กับระเบิดเชิงพฤติกรรม</li> <li>- กระดาษฟลิปชาร์ด+ปากกา</li> </ul>

# In-house Training Course

12.00-13.00	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13.00- 13.40	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ เทคนิคการสื่อสารแบบ 2 ทางที่มีประสิทธิภาพ (2 way Communication)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Workshop ฝึกการสื่อสารแบบ 2 ทาง เป็นการสร้างโจทย์ขึ้นมา เพื่อให้ทั้ง ผู้ฟังและผู้พูดได้มีการสื่อสารแบบโต้ตอบ</li> </ul> </li> <li>✓ การเสริมสร้างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผ่านพฤติกรรมแบบ 2 ทาง</li> <li>✓ การสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน เพื่อการสื่อสารแบบ 2 ทาง</li> <li>✓ "กฎแรงดึงดูด" (Law of Attraction) กับการสื่อสาร</li> <li>✓ การสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน เพื่อการสื่อสารเชิงบวก</li> <li>✓ พลังของการคิดบวกกับศาสตร์ NLP = Neuro – Linguistic Programming ในการสื่อสาร</li> <li>✓ Growth Mindset เสริมสร้างความคิดแบบก้าวหน้า และพฤติกรรมเชิงบวก</li> </ul>	-บรรยาย+ตอบคำถามชิงรางวัล+ workshop
13.40 - 15.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ หลักสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interpersonal Skills) ในการสื่อสาร</li> <li>✓ เทคนิคการสร้างสายสัมพันธ์เชิงบวกผ่านการแสดงพฤติกรรม (Positive Rapport)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Workshop ฝึกการสื่อสารและพฤติกรรมเชิงบวก 3 V Communication โดยให้ทุกคนยืนเป็นวงกลม และพูดกับคนข้างๆ โดยวิทยากรกำหนดประโยคให้พูดและแสดงพฤติกรรม 3 V ไปพร้อมกัน</li> </ul> </li> <li>✓ ทักษะการฟัง (Deep Listening) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Workshop)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Workshop จับคู่กันสื่อสาร โดยอีกคนเป็นผู้พูดและอีกคนเป็นผู้ฟัง สื่อสารกัน 7 นาทีโดยผู้ฟังให้ฟังอย่างเดียว และผู้พูด พูดโดยไม่หยุดตลอดเวลา</li> </ul> </li> </ul>	-บรรยาย+ตอบคำถามชิงรางวัล -workshop 3V
15.15-16.15	✓ ความต้องการของมนุษย์ในการสื่อสาร การเข้าใจ	

## In-house Training Course

	<p>ตนเองและเข้าใจผู้อื่น (Being)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ CTFS Model เพื่อการสื่อสารแบบ 2 ทาง สำหรับนักพัฒนาทีม ( 2 Way Communication for Leader) บรรยายถึงหลักการ coaching, training, feedback, and self-reflection</li><li>✓ เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Feed Forward)</li><li>✓ การฝึกชื่นชมตนเองและผู้อื่น (Recognition and Energizing)</li><li>✓ 2S (Start- Stop) เพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการสื่อสารแบบ 2 ทางในการนำไปปรับใช้งานจริง</li></ul> <p>- Workshop แจก Post-it ให้ผู้เข้าอบรมท่านละ 2 แผ่น ให้เขียนพฤติกรรมสื่อสารที่ต้องเลิกเด็ดขาด และพฤติกรรมที่ต้องนำไปใช้ เพื่อให้เกิดการสื่อสารแบบ 2 ทางอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>- บรรยาย</p> <p>- กิจกรรม THE BOX</p> <p>- ถอดแนวคิดที่ได้จากกิจกรรม</p> <p>- กิจกรรม 2 Start-Stop , post it</p>
16.15-16.30	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ สรุปรอบรมประเด็นการสื่อสารแบบ 2 ทางกับการนำไปใช้</li></ul>	<p>-สรุปบทเรียน</p> <p>-แจกรางวัล</p>

### คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

- ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน ผู้ช่วยหัวหน้างาน เจ้าหน้าที่อาวุโส ทุกระดับในองค์กร
- ผู้สนใจทั่วไป

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ✓ พนักงานนำเทคนิคการสื่อสาร 2 ทาง ไปใช้ในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและการแจ้งรายงาน หัวหน้างานได้จนเกิดความเคยชินในพฤติกรรม

### รูปแบบการเรียนรู้

วิทยากรจะเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ในการที่ให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้โดยใช้แนวทางผสมผสานในการอบรม (Integrated Training) ซึ่งประกอบด้วย

# In-house Training Course

- ☑ การเรียนรู้ผ่านกิจกรรม (Activity based learning) ใช้เกมหรือ กิจกรรมที่มีประสิทธิภาพในการเรียนรู้ตามเนื้อหาการบรรยาย มีจุดมุ่งหมาย สนุก น่าสนใจ ช่วยกระตุ้นให้เกิดแนวความคิดและการเรียนรู้จากการเล่นเกมหรือทำกิจกรรม
- ☑ 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% |

จำนวนผู้เข้าอบรม ไม่เกิน 35 ท่าน

ระยะเวลาที่อบรม 1 วัน ( 09.00-16.30 น.)

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เจ้าหน้าที่ประสานงาน/ คุณสมศักดิ์ชัย

บริษัท วิสต่อม แม็กซ์ เซ็นเตอร์ จำกัด

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

Email; [marketing@wisdommaxcenter.com](mailto:marketing@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)