

# COURSE OUTLINE

สื่อสารเป็น นำเสนอได้ ใช้งานจริงในที่ทำงาน

**(Practical Communication & Presentation for Operational Staff)**



BANANA TRAINING

*“เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผล สไตล์บานาน่าเทรนนิ่ง”*



วิทยากรโดย

อาจารย์ธนยุทธ สิริบุตรานนท์

วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

Banana Training and Consultancy Co.,Ltd.

97/126 Moo 12 Srinakarin Rd., Bangkaew, Bangplee, Samutprakan 10540

Hotline: 080-626-9565, 090-984-2910 Tel/Fax: 02-001-8310 ID Line: 0991922552



[www.thanayut.com](http://www.thanayut.com) [www.bananatraining.com](http://www.bananatraining.com)

## หลักการและเหตุผล

- ❖ ในบริบทของการทำงานในองค์กร พนักงานระดับปฏิบัติการมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนงานประจำวัน งานหน้างาน และงานแก้ไขปัญหาก็เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายของหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่พบได้บ่อยคือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การรับ-ส่งข้อมูลที่คลาดเคลื่อน รวมถึงการนำเสนอหรือรายงานปัญหาที่ยังไม่เป็นระบบ ส่งผลให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน งานซ้ำ งานแก้ไข และความล่าช้าในการตัดสินใจของหัวหน้างาน
- ❖ หลักสูตร “สื่อสารเป็น นำเสนอได้ ใช้งานจริงในที่ทำงาน (Practical Communication & Presentation for Operational Staff)” จึงถูกออกแบบขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารและการนำเสนอของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมุ่งเน้นการนำไปใช้ได้จริงในสถานการณ์การทำงาน ไม่เน้นวิชาการหรือทฤษฎีที่ซับซ้อน แต่ยังคงยึดหลักการสื่อสารและการนำเสนอที่ถูกต้องตามหลักสากล
- ❖ รูปแบบการเรียนรู้ของหลักสูตรใช้ เกมและกิจกรรมเชิงปฏิบัติ (Game-based & Experiential Learning) เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ ทำให้ผู้เรียนได้ “ลงมือทำจริง คิดจริง และพูดจริง” จากสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับงานของตนเอง เช่น การสั่งงาน การรายงานปัญหา การอธิบายสาเหตุ และการเสนอแนวทางแก้ไข โดยกิจกรรมในส่วนที่ 1 มุ่งสร้างพื้นฐานการสื่อสารให้เข้าใจตรงกันระหว่างผู้ร่วมงาน ขณะที่กิจกรรมในส่วนที่ 2 ต่อยอดไปสู่การนำเสนออย่างเป็นระบบในรูปแบบ QC Story เพื่อให้หัวหน้างานสามารถเข้าใจสถานการณ์และตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ❖ การออกแบบหลักสูตรในลักษณะดังกล่าวช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างผ่อนคลาย สนุกสนาน ไม่กดดัน แต่สามารถเชื่อมโยงบทเรียนไปสู่การใช้งานจริงในหน้างานได้ทันที ส่งผลให้การสื่อสารภายในทีมดีขึ้น ลดความผิดพลาดในการทำงาน และสนับสนุนการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร

## วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารข้อมูล การสั่งงาน และการประสานงานกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานได้อย่างชัดเจน เข้าใจตรงกัน และลดความคลาดเคลื่อนในการทำงาน
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ทักษะการฟัง การถาม และการทวนความเข้าใจ เพื่อเสริมประสิทธิภาพการสื่อสารสองทางในงานประจำวันและงานหน้างาน
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำเสนอหรือรายงานปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นระบบ ตามแนวคิด QC Story (ปัญหา-สาเหตุ-แนวทางแก้ไข-ข้อเสนอ) ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเลือกใช้โครงสร้างการนำเสนอที่เหมาะสมกับผู้ฟัง โดยเฉพาะหัวหน้างานหรือผู้มีหน้าที่ตัดสินใจ ภายใต้เวลาที่จำกัด
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเรียนรู้ผ่านเกมและกิจกรรมเชิงปฏิบัติ ที่ออกแบบบนหลักการสื่อสารและการนำเสนอที่ถูกต้อง เหมาะสมกับลักษณะการเรียนรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ และสามารถนำไปปรับใช้ในงานจริงได้ทันที



## รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ➡ การสร้างความรู้สึกร่วมกันก่อนเรียนรู้
  - กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมองก่อนการเรียนรู้
- ➡ Module I การสื่อสารในการทำงานให้เข้าใจตรงกัน (Communication at Work)
  - เกมที่ 1: “สื่อสารแล้วเพี้ยน” (Communication Breakdown Game)
    - ◆ การสื่อสารที่ “ขาดข้อมูล – ไม่ชัด – ไม่ทวน” จะทำให้สารเพี้ยน แม้ทุกคนตั้งใจดี
  - อุปกรณ์
    - ◆ การ์ดข้อความงาน (เช่น คำสั่งงาน, รายงานสั้น ๆ)
    - ◆ นาฬิกาจับเวลา (Timer)
  - ถอดบทเรียน (Debrief)
    - ◆ ข้อมูลหายตรงไหน
    - ◆ ใครควรถาม แต่ไม่ได้ถาม
    - ◆ เชื่อมโยงกับงานจริง เช่น สั่งงานหน้าไลน์ผลิต / รายงานหัวหน้า
    - ◆ หลักการที่ซ่อนอยู่ในเกม Sender – Message – Receiver / Noise / Feedback
  - เกมที่ 2: “ฟังผิด = งานฟัง” (Active Listening Challenge)
    - ◆ การฟังไม่ใช่แค่ “ได้ยิน” แต่ต้อง “เข้าใจตรงกัน”
  - อุปกรณ์
    - ◆ ใบงาน 3 ช่อง: สิ่งที่ได้ยิน, สิ่งที่เข้าใจ, สิ่งที่คลาดเคลื่อน
  - ถอดบทเรียน (Debrief)
    - ◆ การถามและทวนช่วยลดความผิดพลาดอย่างไร
    - ◆ งานจริงควรถามจุดไหน
    - ◆ หลักการที่ซ่อนอยู่ในเกม Active Listening / Feedback Loop
  - เกมที่ 3: “สั่งงานด้วยมือเดียว” (Instruction Without Words)
    - ◆ คำสั่งที่ไม่ชัด = งานไม่ตรง แม้ผู้ฟังจะตั้งใจทำ
  - อุปกรณ์
    - ◆ อุปกรณ์ประกอบ เช่น LEGO (ของเล็บบางแบบ) และอื่นๆ
    - ◆ ภาพต้นแบบ
  - ถอดบทเรียน (Debrief)
    - ◆ คำไหนทำให้งงคำไหน, ทำให้เข้าใจ
    - ◆ ถ้าเป็นงานจริง ควรสื่อสารเพิ่มอะไร
    - ◆ หลักการที่ซ่อนอยู่ในเกม Clarity / Specific Instruction / Confirmation



## รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร (ต่อ)

- เกมที่ 4: “พูดให้ครบใน 60 วินาที” (Clear Message Challenge)
  - ◆ การสื่อสารที่ดี ต้อง “สั้น – ครบ – ตรงประเด็น”
- อุปกรณ์
  - ◆ การ์ดโครงพูด 3 ช่อง เรื่องอะไร ประเด็นสำคัญ ต้องการอะไร
  - ◆ นาฬิกาจับเวลา (Timer)
- ถอดบทเรียน (Debrief)
  - ◆ ขาดข้อมูลตรงไหน
  - ◆ ฟังแล้วตัดสินใจได้หรือไม่
  - ◆ หลักการที่ซ่อนอยู่ในเกม Structured Communication / Purpose-driven Message
- ➡ **Module II การนำเสนองานแบบง่าย แต่ได้ผล (Practical Presentation)**
- เกมที่ 1: “เรียงเรื่องให้หัวหน้าเข้าใจ” (QC Story Puzzle Game)
  - ◆ หลายคน “มีข้อมูลครบ” แต่ เรียงเรื่องไม่เป็น ทำให้หัวหน้าฟังไม่เข้าใจ
- อุปกรณ์
  - ◆ QC Story Card (4 สี = 4 ชั้น)
  - ◆ กระดาษ A3 / กระดาน
- ถอดบทเรียน (Debrief)
  - ◆ ถ้าเล่าสลับลำดับ หัวหน้าจะงงตรงไหน
  - ◆ ลำดับที่ดีช่วยให้เข้าใจเร็วขึ้นอย่างไร
  - ◆ หลักการที่ซ่อนอยู่ในเกม Structured Presentation / Logical Flow
- เกมที่ 2: “เล่าเรื่องจากภาพเดียว” (One Picture – One Story)
- อุปกรณ์
  - ◆ Picture Card (สถานการณ์งาน)
- ถอดบทเรียน (Debrief)
  - ◆ ภาพช่วยจัดลำดับความคิดอย่างไร
  - ◆ ถ้าเป็นงานจริง ควรใช้รูปอะไรแทนคำพูดยาว ๆ
  - ◆ หลักการที่ซ่อนอยู่ในเกม Visual Thinking / Simplified Presentation



## รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร (ต่อ)

- เกมที่ 3: “รายงานหัวหน้าใน 2 นาที” (Boss Briefing Challenge)
  - ◆ หัวหน้ามีเวลาจำกัด → คนรายงานต้อง “พูดให้ตรงจุด”
- อุปกรณ์
  - ◆ QC Story Template (4 ช่อง)
  - ◆ นาฬิกาจับเวลา (Timer)
- ถอดบทเรียน (Debrief)
  - ◆ ข้อมูลไหนจำเป็น / ไม่จำเป็น
  - ◆ รูปแบบไหนหัวหน้าถามน้อยลง
  - ◆ หลักการที่ซ่อนอยู่ในเกม Audience-centered Presentation / Decision-focused Message
- เกมที่ 4: “ฟังแล้วตัดสินใจ” (Listener Decision Game)
  - ◆ การนำเสนอที่ดี = ผู้ฟัง ตัดสินใจได้ทันที
- อุปกรณ์
  - ◆ Decision Card (3 ช่อง)
  - ◆ ปากกา
- ถอดบทเรียน (Debrief)
  - ◆ ถ้าผู้ฟังตอบไม่ได้ แปลว่าควรปรับตรงไหน
  - ◆ การสรุปท้ายสำคัญแค่ไหน
  - ◆ หลักการที่ซ่อนอยู่ในเกม Clear Closing / Call to Action
- สรุปและทบทวนการเรียนรู้โดยผู้เรียน (Recap)

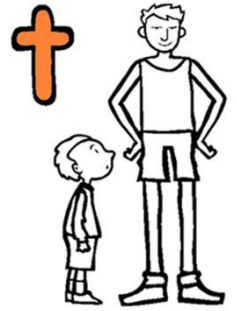
ความแตกต่างของกิจกรรมใน ส่วนที่ 1 และ 2

มิติ	ส่วนที่ 1 : Communication at Work	ส่วนที่ 2 : Practical Presentation (QC Story)
เป้าหมายหลัก	สื่อสารให้เข้าใจตรงกัน	นำเสนอให้ตัดสินใจได้
โฟกัสพฤติกรรม	พูด – ฟัง – ได้ตอบ	เล่า – เรียง – สรุป
ลักษณะงาน	งานประจำ / งานหน้างาน	งานรายงาน / งานปัญหา / งานปรับปรุง
ผู้ฟังหลัก	เพื่อนร่วมงาน / ทีม	หัวหน้างาน / ผู้ตัดสินใจ
ทักษะหลัก	การสื่อสารสองทาง	การสื่อสารทางเดียวแบบมีโครงสร้าง
ระดับความคิด	เข้าใจตรงกัน	วิเคราะห์ – สรุป – เสนอ



## 1 การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)

- ผู้ใหญ่มีประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับชีวิต ดังนั้นการเรียนรู้สิ่งใหม่จึงมีการเชื่อมโยงกับประสบการณ์ที่มีอยู่
- ผู้ใหญ่ต้องการทราบเหตุผลของการเรียนรู้ และต้องรู้สึกว่าการเรียนรู้นั้นมีความจำเป็นและสำคัญต่อตัวเขา
- ผู้ใหญ่มีอิสระและควบคุมตนเองได้ ดังนั้นจึงต้องการมีอิสระในการตัดสินใจว่าสิ่งใดมีความสำคัญและสมควรที่จะเรียนรู้ ซึ่งเกิดการปรับใช้ความรู้ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง
- ผู้ใหญ่สนใจเรียนรู้ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานที่สามารถปรับใช้แก้ปัญหาของตนเองได้ทันที



## 2 การฝึกอบรมใช้กระบวนการ "Effective Group Coaching"

กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง สามารถดึงศักยภาพ

ภายในออกมาใช้มากขึ้น ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการโค้ชชิ่งแบบกลุ่ม (Group Coaching) ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

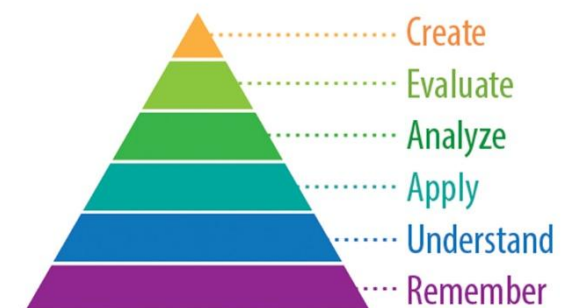
## 3 การฝึกอบรมบนพื้นฐานทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization) และทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy)

\*ทฤษฎีหลักการทั่วไป มุ่งเน้นการสอนหลักการทั่วไปและคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เรียนนำหลักการหรือคุณสมบัติเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ด้วยวิธีของตนเองบนสถานการณ์แวดล้อมการทำงานจริง



\*Bloom's Taxonomy นำแนวคิดของทฤษฎีหลักการเรียนรู้อมาประยุกต์ใช้บนกรอบของการเรียนรู้ 6 ระดับ คือ

- การสร้างสรรค์ (Creat)
- การประเมินผล (Evaluate)
- การวิเคราะห์ (Analyze)
- การประยุกต์ (Apply)
- การเข้าใจ (Understand)
- การจำ (Remember)



BLOOM'S TAXONOMY



## 4 การฝึกอบรมเน้นความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย นำไปปรับใช้ได้จริง



- **การบรรยาย 40-50%** : เนื้อหาตามทฤษฎีและยกตัวอย่างที่มีความสอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและการนำไปปรับใช้ด้วยตนเอง
- **Workshop 20%** : กระตุ้นให้เกิดการสร้างกระบวนการคิดแก้ปัญหาด้วยตนเอง (Coaching Process)
- **กรณีศึกษา 0-20%** : สร้างบรรยากาศการวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน โดยนำความรู้จากในชั้นเรียนมาแก้ปัญหาในกรณีศึกษาและแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **Activity 0-40%** : การทำกิจกรรมที่ต้องใช้เครื่องมือสำหรับแก้ปัญหา (Problem Solving Devices) ในหลักสูตรหมวดการคิด (Thinking) โดยลงมือปฏิบัติบนโจทย์ที่กำหนดด้วยผู้เรียนเอง และแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **Role Playing 0-20%** : การแสดงบทบาทตามเหตุการณ์ที่กำหนดให้ เป็นการทบทวนและประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมา
- **อื่นๆ 0-30%** : กิจกรรมที่สอดคล้องและเหมาะสมกับหลักสูตร เช่น กิจกรรมรับฟังคู่สนทนาผ่านการเล่าเรื่อง (Telling my story), กิจกรรมแบ่งลักษณะนิสัยของมนุษย์ (สัตว์ 4 ทิศ), กิจกรรมสุนทรียสนทนา (Dialogue) หรือกิจกรรมเรียนรู้การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

## การเรียนรู้แบบไม่ตึงเครียด สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ จนใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

# 5

ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ที่ดีที่สุดคือ ผู้เรียนต้องรู้สึกผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียดในการอบรม (คลื่นสมองมีความถี่อยู่ในช่วงอัลฟา Alpha) ดังนั้นก่อนเรียนจึงมี "กิจกรรมปรับคลื่นสมองก่อนการเรียนรู้" ซึ่งเป็นที่มาของวลีว่า "เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผลสไตล์บานาน่า เทรนนิ่ง"



# โครงสร้างและเทคนิคสำหรับการดำเนินการฝึกอบรม (Framework and Technique)

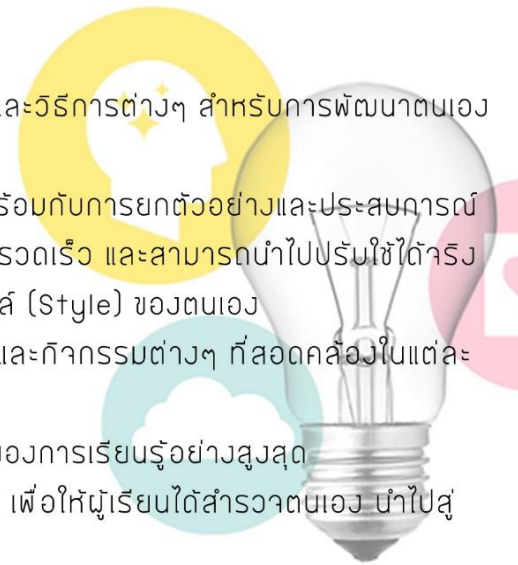


## 1 สร้างความสนใจให้กับผู้เรียน (Ice Breaking)

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่ของสมองก่อนการเรียนรู้
- คำถามสร้างแนวคิดที่สอดคล้องกับหลักสูตร
- บอกเล่าเก้าสิบถึงแนวทางการฝึกอบรมที่อาจารย์ใช้ในห้องบรรยาย
- ความหมายของการฝึกอบรมแบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) และโค้ชซิ่ง (Coaching)
- แนวคิดการฝึกอบรมด้านทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization)

## 2 เนื้อหาและแนวความคิดด้านการฝึกอบรมในห้องอบรม

- การบรรยาย (Training) เนื้อหาตามหลักสูตร เพื่อสร้างแนวคิด เทคนิค และวิธีการต่างๆ สำหรับการพัฒนาตนเองให้ทำงานดีขึ้น
- การบรรยายเนื้อหาเน้นที่หลักการตามทฤษฎี (Concept of Theory) พร้อมกับการยกตัวอย่างและประสบการณ์ต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ผู้เรียนมองเห็นภาพ เข้าใจได้อย่างรวดเร็ว และสามารถนำไปปรับใช้ได้จริง พร้อมกับบ่งชี้ให้ผู้เรียนนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการที่เป็นสไตล์ (Style) ของตนเอง
- มีกระบวนการเสริมการเรียนรู้มากขึ้นผ่านการทำเวิร์คช็อป, กรณีศึกษา และกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหลักสูตร
- การฝึกอบรมเน้นความรู้สึกผ่อนคลาย ไม่เครียด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการเรียนรู้อย่างสูงสุด
- การบรรยายมีการสอดแทรกกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองได้อย่างยั่งยืนมากขึ้น



## 3 เวิร์คช็อปประเด็นสำคัญที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ (Workshop)

- ผู้เรียน/กลุ่ม ทำกิจกรรม Workshop
- Workshop จัดทำในรูปแบบของกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process)

## 4 วิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน (Case Study)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อวิเคราะห์กรณีศึกษา
- ตัวแทนกลุ่มแบ่งปันผลการวิเคราะห์กรณีศึกษาหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน



## 5 กิจกรรมที่สอดคล้องกับหลักสูตร (Activity)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อทำกิจกรรม
- ผู้เรียนร่วมแบ่งปันกิจกรรมหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน

## 6 ผู้เรียนแฮร์ความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม

- ผู้เรียนออกมาบอกเล่าความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม
- ขอรางวัลพิเศษสำหรับผู้ออกมาแฮร์ความรู้สึก (สงวนสิทธิ์ตามความเหมาะสม)

