

COURSE OUTLINE

ทักษะการสื่อสารและประสานงานสำหรับผู้นำยุคใหม่
(Communication & Coordination Skills for New Leaders)



BANANA TRAINING

“เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผล สไตล์บานาน่าเกรนนิ่ง”



วิทยากรโดย

อาจารย์ธนายุทธ 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



www.bananastraining.com

หลักการและเหตุผล

- ❖ ในบริบทการทำงานขององค์กรยุคใหม่ โดยเฉพาะองค์กรที่มีทั้งหน่วยงานการผลิตและส่วนงานสนับสนุนในสำนักงาน “การสื่อสารและการประสานงาน” ถือเป็นทักษะสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของงาน ความรวดเร็วในการตัดสินใจ ความปลอดภัย ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และผลลัพธ์โดยรวมขององค์กร หัวหน้างานหรือผู้นำทีมที่เพิ่งได้รับการปรับตำแหน่งจึงไม่ได้มีหน้าที่เพียงแค่ทำงานของตนเองให้ดีเหมือนเดิม แต่ต้องสามารถสื่อสาร สั่งงาน รายงาน ติดตามงาน และประสานความร่วมมือกับบุคคลที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ❖ อย่างไรก็ตาม New Supervisor และ New Leader จำนวนมากมักเผชิญความท้าทายในการเปลี่ยนบทบาทจาก “ผู้ปฏิบัติงาน” ไปสู่ “ผู้นำทีม” เช่น การสื่อสารกับลูกทีมที่เคยเป็นเพื่อนร่วมงาน การรายงานข้อมูลต่อหัวหน้า การประสานงานกับฝ่ายอื่น การรับฟังปัญหาอย่างเข้าใจ การติดตามงานโดยไม่สร้างความกดดัน และการสื่อสารในสถานการณ์เร่งด่วนหรือมีความเสี่ยง หากขาดทักษะเหล่านี้ อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน งานล่าช้า ข้อมูลไม่ครบถ้วน การส่งต่องานผิดพลาด หรือเกิดปัญหาความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
- ❖ หลักสูตร “ทักษะการสื่อสารและประสานงานสำหรับผู้นำยุคใหม่” จึงออกแบบขึ้นเพื่อพัฒนาหัวหน้างานใหม่ และผู้นำทีมใหม่ให้เข้าใจบทบาทด้านการสื่อสารของผู้นำ สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น ครอบคลุม และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมถึงสามารถฟังเชิงรุก จับประเด็นสำคัญ ประสานงานด้วยหลัก 5W1H + Risk และติดตามงานอย่างมืออาชีพ ผ่านการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม กิจกรรมจำลองสถานการณ์ และเกมประกอบการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับสาระความรู้ที่นำไปใช้ได้จริง โดยบรรยากาศการเรียนรู้ไม่เคร่งเครียด และเชื่อมโยงกับสถานการณ์การทำงานจริงทั้งในไลน์ผลิตและสำนักงาน

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจบทบาทใหม่ของหัวหน้างานและผู้นำทีมในฐานะผู้สื่อสาร ประสานงาน และเชื่อมโยงความเข้าใจระหว่างลูกทีม หัวหน้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายความแตกต่างระหว่างการสื่อสารแบบผู้ปฏิบัติงานกับการสื่อสารแบบผู้นำ และตระหนักถึงผลกระทบของการสื่อสารต่อคุณภาพ เวลา ความปลอดภัย และความร่วมมือในการทำงาน
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารข้อมูลสำคัญได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น ครอบคลุม ทันเวลา และเหมาะสมกับผู้รับสารและสถานการณ์การทำงาน
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ทักษะการฟังเชิงรุก การตั้งคำถาม การจับประเด็นสำคัญ และการทวนความเข้าใจ เพื่อลดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้หลักการประสานงานแบบ 5W1H + Risk ในการแจ้งข้อมูล รายงานปัญหา ส่งต่องาน และประสานความร่วมมือข้ามฝ่ายได้อย่างเป็นระบบ
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการสื่อสารและการประสานงานผ่านกิจกรรมและเกมจำลองสถานการณ์ เพื่อสะท้อนบทเรียนเรื่องการวางแผน การแบ่งบทบาท การสื่อสารในทีม และการรักษาสมดุลของการทำงานร่วมกัน
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถติดตามงานอย่างมืออาชีพ โดยใช้ข้อมูล ข้อตกลง และการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ แทนการใช้อารมณ์หรือการกดดัน
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถกำหนดแนวทางการปรับปรุงพฤติกรรมสื่อสารและประสานงานของตนเอง เพื่อนำไปประยุกต์ใช้จริงในบทบาท New Supervisor หรือ New Leader หลังการอบรม



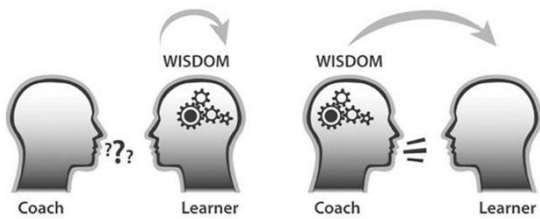
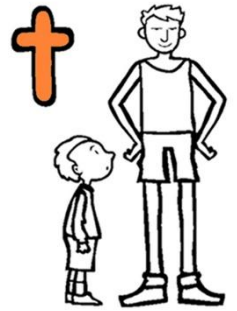
รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ➔ Module I: จาก Staff สู่ Leader — บทบาทใหม่ของ การสื่อสาร
(เมื่อเป็นพนักงาน เรารับผิดชอบ “งานของเรา” เมื่อเป็นหัวหน้า เราต้องรับผิดชอบ “ความเข้าใจของทีม”)
 - Ice Breaking: จากเพื่อนร่วมงานสู่หัวหน้างาน
 - ความแตกต่างระหว่างการสื่อสารแบบ Staff กับ Leader / Supervisor
 - ผลกระทบของการสื่อสารต่อคุณภาพ เวลา ความปลอดภัย และความร่วมมือ
 - หัวหน้างานใหม่ต้องสื่อสาร 4 ทิศทาง
 - ◆ สื่อสารกับลูกทีม เพื่อสั่งงาน อธิบาย ติดตาม สอนงาน และให้ Feedback
 - ◆ สื่อสารกับหัวหน้า เพื่อรายงานสถานการณ์ ปัญหา ความเสี่ยง และขอการตัดสินใจ
 - ◆ สื่อสารกับฝ่ายอื่น เพื่อประสานงาน ส่งต่อข้อมูล และทำให้งานไหลต่อ
 - ◆ สื่อสารกับตนเอง เพื่อควบคุมอารมณ์ คิดก่อนพูด และเลือกวิธีสื่อสารให้เหมาะสม
 - Workshop I: Communication Pain Point Mapping
- ➔ Module II: Clear Communication — สื่อสารให้ชัด ไม่ใช่แค่พูดให้จบ
 - เรียนรู้หลัก Clear Message & Key Message
 - ผู้ส่งสาร-ผู้รับสาร-ช่องทาง-บริบท
 - ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยในการสื่อสารหน้างานและสำนักงาน
 - การสื่อสารที่ดีต้องมี 5 องค์ประกอบ
 - ◆ ชัดเจนว่าต้องการสื่ออะไร
 - ◆ ครบถ้วนพอให้ผู้รับสารทำงานต่อได้
 - ◆ ตรงประเด็น ไม่อ้อมเกินไป
 - ◆ ทันเวลา ไม่ปล่อยให้ปัญหาลุกลาม
 - ◆ เหมาะกับผู้รับสารและสถานการณ์
 - Workshop II: ฝึกสื่อสารแบบ 5 องค์ประกอบ
- ➔ Module III: Active Listening — ฟังให้เข้าใจ ไม่ใช่ฟังเพื่อรอตอบ
 - ฝึกฟังเชิงรุก การถามเพื่อความชัดเจน การจับประเด็นสำคัญ
 - การทวนความเข้าใจ เพื่อป้องกันการเข้าใจคลาดเคลื่อน
 - หลักการที่ควรฝึกของ Active Listening
 - ตัวอย่างคำถามที่หัวหน้างานควรใช้
 - Workshop III: จับคู่ฝึกฟังเชิงรุก (ใช้ตัวอย่างจากกรณีศึกษา)
- ➔ Module IV: Activity Game
 - Activity I: เกมมนุษย์อวกาศ — Communication & Coordination Challenge
- ➔ Module V: Coordination Skill — ประสานงานให้ระบบเดินต่อ
(การประสานงานที่ดีไม่ใช่แค่ “ส่งข้อความ” แต่ต้องทำให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจตรงกันว่า ใครต้องทำอะไร ภายในเมื่อไร และถ้าไม่ทำจะกระทบอะไร)
 - เครื่องมือประสานงาน 5WIH + Risk
 - Workshop IV: One-Minute Coordination Practice
- ➔ Module VI: Follow-up Skill — ติดตามงานแบบมืออาชีพ
(หัวหน้างานใหม่มักเจอปัญหา 2 แบบ คือ ไม่กล้าติดตาม เพราะเกรงใจ และติดตามแรงเกินไป จนทีมรู้สึกถูกกดดัน)
 - หลักการติดตามงานที่เหมาะสม
- ➔ Module VII: สรุปบทเรียนและ Commitment - เขียน “3 สิ่งที่ฉันจะปรับในการสื่อสารเมื่อกลับไปทำงาน



1 การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)

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



2 การฝึกอบรมใช้กระบวนการ "Effective Group Coaching"

กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง สามารถดึงศักยภาพ

ภายในออกมาใช้มากขึ้น ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการโค้ชชิ่งแบบกลุ่ม (Group Coaching) ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

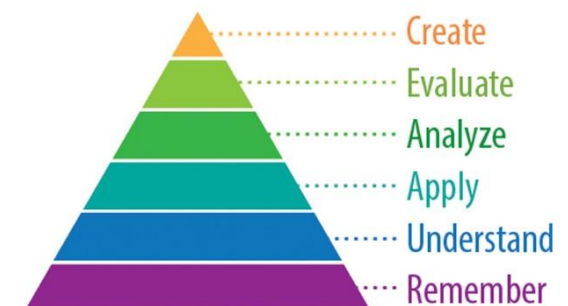
3 การฝึกอบรมบนพื้นฐานทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization) และทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy)

*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)

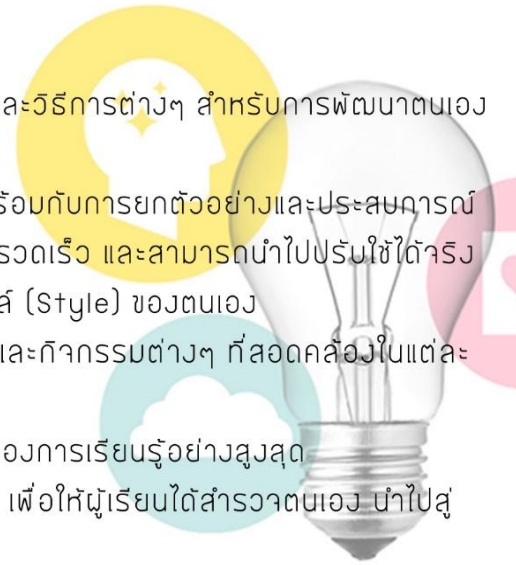


1 สร้างความสนใจให้กับผู้เรียน (Ice Breaking)

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

2 เนื้อหาและแนวความคิดด้านการฝึกอบรมในห้องอบรม

- การบรรยาย (Training) เนื้อหาตามหลักสูตร เพื่อสร้างแนวคิด เทคนิค และวิธีการต่างๆ สำหรับการพัฒนาตนเองให้ทำงานดีขึ้น
- การบรรยายเนื้อหาเน้นที่หลักการตามทฤษฎี (Concept of Theory) ร่วมกับการยกตัวอย่างและประสบการณ์ต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ผู้เรียนมองเห็นภาพ เข้าใจได้อย่างรวดเร็ว และสามารถนำไปปรับใช้ได้จริง พร้อมกับจูงใจให้ผู้เรียนนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการที่เป็นสไตล์ (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 เพื่อกำกิจกรรม
- ผู้เรียนร่วมแบ่งปันกิจกรรมหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน

6 ผู้เรียนแฮร์ความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม

- ผู้เรียนออกมาบอกเล่าความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม
- ขอร่างวัลพิเศษสำหรับผู้ออกมาแฮร์ความรู้สึก (สงวนสิทธิ์ตามความเหมาะสม)

