

# การสื่อสารและรายงานด้วยหลักการโฮเรนโซ (Ho Ren So = Hokou-Renraku-Soudan)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



อ.ธนายุทธ สิริบุตรานนท์  
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคลและองค์กร

## 8 QUALITY COURSE CATEGORIES

- Leadership
- Coaching
- Thinking
- Soft Skill
- Productivity
- HRM & Organization Development
- Sales & Marketing
- Team Building

## การสื่อสารและรายงานด้วยหลักการโฮเร็นโซ (Ho Ren So = Hokou-Renraku-Soudan)

PI 1.36

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับหัวหน้างานและพนักงานทุกระดับ

### หลักการและเหตุผล

ในแต่ละประเทศมีวัฒนธรรมการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเกิดจากปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่คนในประเทศนั้นเจอ ทั้งหมดล้นหล่อมให้เกิดรูปแบบการทำงานขึ้นมา จนกลายเป็นวัฒนธรรมการทำงานของคนในชาตินั้น วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นมีความแตกต่างชัดเจน ไม่เหมือนชาติอื่นในโลก มีการทำงานที่เป็นระบบ เป็นขั้นตอน มีหลักการ และมีภาววิเคราะห้ถึงสาเหตุต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น การแก้ปัญหาในกระบวนการผลิต มีการใช้ QC Story หรือต้องมีภาววิเคราะห้รากสาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis) เป็นต้น นอกจากนี้ วัฒนธรรมในการทำงานแบบญี่ปุ่นยังเน้นการทำงานเป็นทีม การให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส ระเบียบวินัย และการใช้ระบบ Ho Ren So

ระบบ Ho Ren So มีความสำคัญมากในกระบวนการผลิต และเป็นหัวใจสำคัญในการทำงาน Ho Ren So จะทำให้การทำงานของเราเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่ติดปัญหา โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่เราไม่เข้าใจ เกิดความผิดพลาด หรือมีข้อผิดพลาดขึ้น ถ้าเราไม่มีการรายงาน แล้วตัดสินใจแก้ปัญหายเอง อาจส่งผลเสียมากกว่าที่เราคาดคิดได้ นอกจากการรายงานแล้ว ระบบ Ho Ren So ยังเอื้อให้เราได้ใช้ประโยชน์จากหัวหน้า ผ่านการของคำปรึกษาได้อีกด้วย ทำให้เราสามารถพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น

องค์ประกอบของระบบ Ho Ren So มีดังนี้

1. การรายงาน (Ho – Houkoku - โฮโคคุ)
2. การติดต่อ (Ren – Renraku - เรนราคุ)
3. การปรึกษา (So – Soudan - โซดง)

การประยุกต์ใช้ Ho Ren So สามารถใช้เมื่อเราทำงานเสร็จ รายงานความคืบหน้าของงาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน เมื่อมีสิ่งผิดปกติในการทำงาน เมื่องานเกิดปัญหาขึ้น เมื่อจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน หรือเมื่อได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และอื่น ๆ ---- โดยเราสามารถใช้ร่วมกับเครื่องมือวิเคราะห์คน 4 รูปแบบ หรือเรียกว่า DISC พร้อมกับเทคนิคการสร้างสัมพันธภาพที่ดีด้วยหลักการ Rapport & 4Fs ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพของการใช้ระบบ Ho Ren So ของเรามีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยการปรับสไลด์การสื่อสารให้เหมาะสมกับคนแต่ละประเภท แต่ยังคงอยู่ภายใต้หลักการของ Ho Ren So

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารและรายงานในสายการผลิต
- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจการสื่อสารแบบ Ho Ren v So (โฮ เรน โซ)
- เพื่อให้ผู้เรียนปรับปรุงการสื่อสาร Ho Ren So ภายในองค์กร
- เพื่อให้ผู้เรียนวิเคราะห์กรณีศึกษาด้วยองค์ความรู้ Ho Ren So

### รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

#### วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นและ Ho Ren So

- สำรวจรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร
- ความสำคัญของการสื่อสารและรายงานในสายการผลิต
- วัฒนธรรมในการทำงานแบบญี่ปุ่น
  - การทำงานเป็นทีม
  - การให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส
  - ระเบียบวินัย
  - การใช้ระบบ Ho Ren So
- ความหมายของ Ho Ren So
- Ho Ren So หัวใจสำคัญของการทำงาน
- 10 คุณสมบัติของพนักงานที่ชาวญี่ปุ่นชอบ
- Activity I: ตรวจสอบสไลด์การทำงานตนเองและองค์กร

#### การเตรียมตัวสื่อสารและประสานงาน

- ประเมินคู่สนทนาด้วยลักษณะคน 4 แบบ (DISC)
- การสร้างสัมพันธภาพที่ดีด้วยหลักการ Rapport & 4Fs
- เทคนิค 3A เตรียมพร้อมก่อนสื่อสาร (Aware Accept Adjust)
- Activity II: ฝึกประเมินคนรอบข้าง 3 ระดับ

#### การประยุกต์ใช้การสื่อสารแบบ Ho Ren So

- สถานการณ์ที่จำเป็นต้องใช้ Ho Ren So
- วิธีการใช้ Ho Ren So ภายในแผนกผลิต
- การใช้ 5W1H ในการสื่อสารแบบ Ho Ren So
- **1) การรายงาน (Ho – Houkoku - โฮโคคุ)**
- หลักการสำคัญ 2 ประการของการรายงาน Houkoku
- องค์ประกอบของการรายงาน Houkoku
  - ผลลัพธ์ ข้อเท็จจริง และข้อคิดเห็น
- **2) การติดต่อ (Ren – Renraku - เรนราคุ)**
- สถานการณ์ที่จำเป็นต้องติดต่อ
  - ติดต่อกันที่ – เกิดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน
  - สม่่าเสมอ – Update ความคืบหน้าของงาน
  - เรื่องเร่งด่วน – รายงานแบบ Face to Face
- **3) การปรึกษา (So – Soudan - โซดง)**
- องค์ประกอบสำคัญของการปรึกษา
  - เรื่องงาน หรือ เรื่องส่วนตัว
  - ให้ความสำคัญการนัดหมาย (มารยาท)
  - เตรียมใจเต็มส่วนตัวก่อนการปรึกษา
- Activity III: ปรับปรุงการสื่อสาร Ho Ren So ภายในองค์กร
- Case Study: วิเคราะห์และแก้ปัญหาในกรณีศึกษาด้วย Ho Ren So



# 5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



080-626-9565

sale@bananatraining.com

www.bananatraining.com

## 1. Active Learning (การเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา)



หลักการของ Active Learning เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง(Practice by Doing)โดยใช้ความรู้ที่ผ่านการฝึกอบรม นำมาแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ บนปัญหาจริงของผู้เรียน ซึ่งหลักการดังกล่าว มีความสอดคล้องกับพีระมิดแห่งการเรียนรู้ (Learning Pyramid) ว่าผู้เรียนจะมีความรู้คงเหลือหลังเรียนรู้ (Average Learning Retention Rates) สูงถึง 75%

## 2. Learning Principle (หลักการเรียนรู้)



ในทุกหลักสูตรได้ใช้หลักการเรียนรู้ มาออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนแนวทางการบรรยาย เพื่อให้ผู้เรียนได้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างกลยุทธ์ที่อยู่ภายใต้หลักการเรียนรู้ ได้แก่

### ทฤษฎีหลักการทั่วไป

(Stimulus Generalization)

- การฝึกอบรมเน้นการสอนหลักการทั่วไป หรือคุณลักษณะสำคัญที่จำเป็นในการทำงาน และให้ผู้เข้าอบรมประยุกต์หลักการดังกล่าว ในสถานการณ์จริง

### ทฤษฎีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน

(Theory of Identical Elements)

- การออกแบบเนื้อหาและตัวอย่างให้มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และนำไปปรับใช้ได้ง่ายขึ้น

### ทฤษฎีการรู้คิด

(Cognitive Theory)

- การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ในหลักสูตร เน้นให้ผู้เรียนนำสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วมาใช้ ตลอดจนให้ทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงาน

## 3. Knowledge (ความรู้)



ใช้หลักการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) มาออกแบบเนื้อหาคือ "จำเป็น ปรับใช้ เปรียบเทียบ และเปลี่ยนแปลง"



## 4.Coaching (โค้ชซิ่ง)



ในบางหลักสูตร เช่น ภาวะผู้นำ จิตวิทยาการบริหาร หรือ Growth mindset ใช้ทักษะการโค้ชและกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process) ประกอบการบรรยาย

## 5.Facilitator (กระบวนกร)



วิทยากร แสดงบทบาทเป็นผู้จัดการความรู้ หรือกระบวนกร เป็นผู้ชี้แนะและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้



## โครงสร้างการฝึกอบรม

### COURSE FRAMEWORK

- สัดส่วนการบรรยาย (Training) 40% เนื้อหาตามหลักสูตร สร้างแนวคิด เทคนิควิธีการสำหรับพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
- สัดส่วนกิจกรรม 60% ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร (Workshop, Case Study, Problem Solving Activity, OJT Activity, Coaching Card, Game, Team Building etc.)
- กิจกรรมปรับทัศนคติ (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนและหลังเรียน (Pre & Post Test)
- เวิร์คช็อป (Workshop) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน
- กรณีศึกษา (Case Study) วิเคราะห์กรณีศึกษาและแชร์ประสบการณ์
- กิจกรรมการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Activity) นำปัญหาในการทำงานมาคิดแก้ปัญหา ตามหลักการและขั้นตอน PSDM
- กิจกรรมการสอนงาน (OJT Activity) ออกแบบและฝึกปฏิบัติการสอนงาน
- การ์ดการโค้ช Coaching Card ช่วยให้ผู้เรียนแก้ปัญหา ค้นหาค้นหาตัวเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building) แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan