



## Course outline

### หลักสูตร ทักษะการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

(Effective Communication Skills in the Workplace)

หลักสูตร 1 วัน

โดย

อาจารย์ นันทชัย อินทรอักษร

#### หลักการ/แนวความคิด

การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร ในการที่จะทำให้แต่ละภาคส่วนในองค์กรทำงานไปในทิศทางเดียวกันภายใต้เป้าหมายและวิสัยทัศน์เดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นแผนการตลาด แผนการผลิต แผนการเงินและบัญชี แผนบุคคล หรือแม้แต่แผนซ่อมบำรุง ล้วนแล้วแต่จำเป็นต้องมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างแผนกเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างแผนก และส่งเสริมความสำเร็จในภาพรวมขององค์กร การสื่อสารนั้นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งยวดในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า พัฒนาคุณภาพและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ในองค์กร เป็นต้น

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรไม่เฉพาะกับหัวหน้างาน แต่รวมไปถึงพนักงานทุกคนที่ต้องมีส่วนร่วมเป็นผู้สื่อสารที่มีทักษะ เพราะการสื่อสารคือการแบ่งปันและส่งต่อข้อมูลระหว่างคนสองคนหรือมากกว่านั้นเพื่อให้เข้าใจตรงกัน หากว่าข้อมูลถูกเข้าใจได้เพียงบางส่วนหรือเข้าใจผิดเพี้ยนไป ปัญหาที่จะเกิดตามจนอาจบานปลายเป็นความสูญเสียขององค์กรได้

ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสร้างความแตกต่างในเปลี่ยนแปลง หดสมัยไปแล้วกับการทำงานแบบลุยเดี่ยว ในปัจจุบันคำว่าทีมเวิร์คมีความสำคัญอย่างมาก ในลักษณะการทำงานที่เป็นแบบเป็นทีมในองค์กรขนาดใหญ่ ต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ชัดเจน และเข้าใจง่ายเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีในปัจจุบัน

ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสร้างปัจจัยทางบวกในที่ทำงาน ดังคำกล่าวที่ว่า “ยิ่งเราสื่อสารกันมากขึ้นเท่าไร เรายิ่งเข้าใจกันมากขึ้นเท่านั้น” ความเข้าใจกันมากขึ้นนี้เองช่วยลดความขัดแย้งภายในองค์กร ระหว่างพนักงานกับพนักงาน ระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง หรือแม้แต่ว่างานกับแผนก สถานภาพบรรยากาศการทำงานแบบนี้ก็จะถือเป็นปัจจัยทางบวกในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปประยุกต์ใช้จริงในที่ทำงาน
2. เพื่อให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร
3. เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในการฟังข้อความจากผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

## รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

1. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการสื่อสาร
  - ความสำคัญของการสื่อสารที่เพิ่มขึ้นในโลกธุรกิจ
  - ความหมาย และประเภทของการสื่อสาร
  - อุปสรรคของการสื่อสารระหว่างบุคคลและวิธีการจัดการ
  - วิเคราะห์ระดับการสื่อสารภายในองค์กร
2. กระบวนการพัฒนาสารและวิธีสื่อสาร
  - ปัจจัยส่งผลกระทบต่อสื่อสารในที่ทำงาน
  - 5 ขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร
  - เข้าใจและก้าวข้ามปัญหาในการสื่อสารระหว่างบุคคล
  - การสื่อสารภายในองค์กรภายในแผนก และระหว่างแผนก
  - การสื่อสารในรูปแบบลงล่าง ขึ้นบนและทางขวาง
  - จริยธรรมในการสื่อสารภายในองค์กร
3. เทคนิคการฟังแบบเชิงรุกในที่ทำงาน
  - ศิลปะการฟัง หลักการและวิธี
  - การฟังในสถานการณ์ต่าง ๆ
  - แนวทางการฟังและให้ผลตอบรับเชิงบวก

4. ประยุกต์การสื่อสาร และการฟังอย่างเป็นธรรมชาติ
- สรุปเนื้อหาที่ผู้เรียนได้รับจากการอบรม

### รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ★ การบรรยาย 40%
- ★ เกม/ กิจกรรมกลุ่ม/ ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 60%

\*\*\*\*\*

### ผู้ประสานงานหลักสูตร



อ.นัน



084-4344-971



[thematrixtraining@gmail.com](mailto:thematrixtraining@gmail.com)



<https://www.thematrixtraining.com/>

**\*ค่าอบรมสัมมนาสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีตอนสิ้นปีได้ 200%  
ตามประมวลรัษฎากร ฉบับที่ 437**