



หลักสูตรเทคนิคการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาในงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.หลักการและเหตุผล

เมื่อสินค้ามีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการ ทำให้การสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าภายนอกเพิ่มขึ้นอย่างทันที ทำให้การทำงานภายในองค์กร จะต้องบริหารจัดการเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้ามาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการขยายไลน์การผลิต จัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้ใหม่อยู่เสมอ รวมถึงการรับพนักงานใหม่ ซึ่งในเรื่องของการรับพนักงานใหม่เข้ามาเพิ่ม สิ่งที่จะต้องพัฒนาทั้งพนักงานใหม่และพนักงาน ณ.ปัจจุบัน ให้เป็นทีมงานเดียวกันและให้เกิดความรวดเร็วก็คือ การสื่อสารภายในองค์กร เพราะการสื่อสารภายในองค์กรที่ถูกต้องตามมาตรฐาน และเป็นไปตามที่องค์กรคาดหวัง จะช่วยสร้างความรวดเร็วในการทำงาน อีกทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างทันที โดยที่ทุกคนมีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นพื้นฐานรวมถึงทักษะการมีส่วนร่วมในงานด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานและลดของเสียที่เกิดขึ้นทันทีในกระบวนการผลิตโดยที่ไม่ให้ของเสียนั้นหลุดไปถึงลูกค้าภายนอกตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด รวมถึงการสร้างควมพึงพอใจด้านคุณภาพให้กับลูกค้า การพัฒนาพนักงานในองค์กรด้วยหลักสูตรเทคนิคการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาในงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้เป็นไปตามหัวข้อดังกล่าว ทั้งการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กร รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ด้านคุณภาพที่มีมาตรฐานให้กับลูกค้าภายนอก ตามที่องค์กรคาดหวังและลูกค้ากำหนด

2.วัตถุประสงค์

- 1.เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
- 2.เพื่อให้พนักงานนำทักษะการสื่อสารที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในองค์กรและสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น
- 3.เพื่อสร้างมาตรฐานการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพตามที่องค์กรคาดหวังรวมถึงมีระบบการทำงานเป็นทีมที่รับการยอมรับจากทุกคนในองค์กรรวมถึงลูกค้าภายนอก

3. หัวข้อฝึกอบรมและกำหนดการ

กำหนดการ	หัวข้อฝึกอบรม	รหัสหัวข้อ	ระยะเวลาฝึกอบรม	
			ทฤษฎี	ปฏิบัติ
09.00-10.30	เทคนิคการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ	001	20 นาที	
	องค์ประกอบและความสำคัญของการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ	002	40 นาที	
	ประเภทของการสื่อสารและพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยการฟัง	003	30 นาที	
10.45-12.00	แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อผิดพลาดโดยใช้เครื่องมือการสื่อสารเป็นพื้นฐานของการขับเคลื่อน	004	60 นาที	15 นาที
13.00-14.30	เทคนิคการสื่อสารในที่ประชุมโดยการวิเคราะห์ผ่านกลุ่มคน 4 ประเภท	005	30 นาที	30 นาที
	เทคนิคการสื่อสารแบบข้ามสายงานเพื่อให้เกิดศักยภาพสูงสุด	006	30 นาที	
14.45-16.30	เครื่องมือการสื่อสารที่สร้างความรวดเร็วในการทำงาน	007	30 นาที	
	กระบวนการทำงานที่มีคุณภาพเพื่อให้ลูกค้ายอมรับ	008	40 นาที	
	เทคนิคการทำงานเป็นทีมเพื่อการทำงานที่มีคุณภาพ	009	15 นาที	20 นาที

4.คำอธิบายรายวิชา

001 : หัวข้อฝึกอบรม : เทคนิคการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

คำอธิบายรายวิชา : เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจถึงเทคนิคและรูปการสื่อสารภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในที่ประชุมและการสื่อสารข้ามสายงาน ซึ่งรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับการนำมาใช้จะมีรูปแบบก็จะมีการรายงาน การประสานงาน และการปรึกษา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีพื้นฐานมาจากการสื่อสารภายในทีมที่ดี

002 : หัวข้อฝึกอบรม : องค์ประกอบและความสำคัญของการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

คำอธิบายรายวิชา : เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจและเรียนรู้องค์ประกอบทั้ง 4 ของการสื่อสารที่สามารถนำไปใช้ในงานได้จริง และให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการสื่อสาร ทั้งนี้เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ในองค์ประกอบและผลลัพธ์ของการสื่อสารแล้ว จะทำให้ทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพได้อีกเช่นกัน

003 : หัวข้อฝึกอบรม : ประเภทของการสื่อสารและพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยการฟัง

คำอธิบายรายวิชา : เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทราบถึงการสื่อสารในแต่ละประเภทที่องค์กรส่วนใหญ่ใช้กัน และเทคนิคการพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยการฟัง เพื่อส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานและส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิต

004 : หัวข้อฝึกอบรม : แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อผิดพลาด

โดยใช้เครื่องมือการสื่อสารเป็นพื้นฐานของการขับเคลื่อน

คำอธิบายรายวิชา : เพื่อให้เรียนรู้รูปแบบการแก้ไขปัญหาเมื่อเจอปัญหาทั้งเจ็ด 7 กลุ่มประเภท โดยใช้เครื่องมือการสื่อสารเป็นพื้นฐานในการขับเคลื่อนเพื่อแก้ไขปัญหาได้ทันทีและมีประสิทธิภาพ

005 : หัวข้อฝึกอบรม : เทคนิคการสื่อสารในทีมโดยการวิเคราะห์ผ่านกลุ่มคน 4 ประเภท

คำอธิบายรายวิชา : เพื่อให้ลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากคน ผ่านการเรียนรู้ในกลุ่มคน 4 ประเภท ที่สามารถวิเคราะห์ได้ทั้งข้อดี ข้อที่ต้องพัฒนา และรวมถึงจะสื่อสารอย่างไรให้ได้ผลสูงสุดกับคน 4 ประเภทนี้ เพื่อให้เกิดคุณภาพสูงในการปฏิบัติงานตามท้องถื่นคราดหวัง

006 : หัวข้อฝึกอบรม : เทคนิคการสื่อสารแบบข้ามสายงานเพื่อให้เกิดศักยภาพสูงสุด

คำอธิบายรายวิชา : เพื่อให้สามารถวางแผนในการสื่อสารกับคนที่อยู่นอกฝ่าย ทราบเทคนิคการประสานงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วตามหัวข้อเรื่องที่ต้องการ โดยใช้เครื่องมือการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

007 : หัวข้อฝึกอบรม : เครื่องมือการสื่อสารที่สร้างความรวดเร็วในการทำงาน

คำอธิบายรายวิชา : วิทยากรจะยกตัวอย่างการสื่อสารภายในองค์กรที่สามารถนำเครื่องมือต่างๆทั้งเอกสารและเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ได้ตามเวลาที่กำหนดให้ตรงกับท้องถื่นคราดหวัง

008 : หัวข้อฝึกอบรม : กระบวนการทำงานที่มีคุณภาพเพื่อให้ลูกค้ายอมรับ

คำอธิบายรายวิชา : 3กระบวนการในการทำงานที่มีการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้อง ทางวิทยากรจะบอกเทคนิคการนำ 3 กระบวนการในการทำงานมาใช้เพื่อให้เกิดงานที่มีคุณภาพในแต่ละสายงาน และเพื่อให้ลูกค้าเกิดการยอมรับขององค์กรในมุมมองภาพรวมได้

009 : หัวข้อฝึกอบรม : เทคนิคการทำงานเป็นทีมเพื่อการทำงานที่มีคุณภาพ

คำอธิบายรายวิชา : วิทยากรจะบอกถึงเทคนิค 5 ข้อ ที่มาจากคำว่าทีมในภาษาอังกฤษ จะทำอย่างไรให้ทีมนั้นประสบความสำเร็จ สามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ทำงานแล้วไม่เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด

5.รายละเอียดอื่นๆในหลักสูตร

กลุ่มเป้าหมายของผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานที่ได้รับการคัดเลือกจากผู้บริหารของฝ่าย

ระยะเวลา : 6 ชั่วโมง

วิทยากร : เอ.ที.เอ็กเซลเล้นท์ แอนด์ แอคทิวิตี้

รูปแบบการฝึกอบรม : บรรยาย , Workshop

สถานที่จัดฝึกอบรม : อบรมภายในสถานประกอบการของบริษัทที่สนใจ

รูปแบบการประเมินผล : Pre-Post Test