

Course Outline

หลักสูตร : เทคนิคการใช้คำถามเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานสำหรับผู้บริหาร (Good Questioning - Work Achieving for Executives)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

วิทยากร, ที่ปรึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัย

ผู้อำนวยการพัฒนาหลักสูตร สถาบัน KCT Academy

ที่มาและความสำคัญของการฝึกอบรม

การตั้งคำถาม (Questioning) ทั่วไปคือการพูดเพื่อต้องการคำตอบ แต่สำหรับผู้บริหารและผู้จัดการแล้วการใช้คำถามมีความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นเครื่องมือหลักสำคัญในการติดต่อสื่อสารและการประสานงานกับทุกฝ่าย หากผู้บริหารสามารถตั้งคำถามและใช้คำถามที่เหมาะสมในสถานการณ์ที่เหมาะสมแล้ว มิใช่เพียงการนำมาซึ่งคำตอบเท่านั้น ยังสามารถเพื่อวัตถุประสงค์หลายๆอย่างในการทำงาน อาทิเช่น การวิเคราะห์สถานการณ์ การกระตุ้นทีมงาน การสร้างความสัมพันธ์ การฝึกสอนงาน การสร้างแรงบันดาลใจ การชี้นำไปสู่เป้าหมาย เป็นต้น จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

หลักสูตร “คำถามดี บรรลุงาน” ของสถาบัน KCT ออกแบบเพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงเทคนิคการใช้คำถามรูปแบบต่างๆ อย่างครบถ้วนมากที่สุด และถ่ายทอดด้วย Workshop สถานการณ์ต่างๆที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ร่วมอบรมเกิดทักษะการปฏิบัติพร้อมนำไปใช้ในงานจริงได้ทันที



วัตถุประสงค์



1. ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจพื้นฐานการตั้งคำถามและการใช้คำถาม
2. ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจและสามารถใช้เทคนิคการตั้งคำถามในการทำงาน ประสานงาน การวิเคราะห์ปัญหา การหาคำตอบในงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การตั้งคำถามเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในทีมงานและการกระตุ้นทีมงาน
4. การตั้งคำถามเพื่อการฝึกสอนงาน ให้คำปรึกษา สร้างแรงบันดาลใจ

หัวข้อการฝึกอบรม

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
1	9:00-10:15 น.	<p>พื้นฐานการตั้งคำถามและการใช้คำถามแบบต่างๆ</p> <p>เนื้อหาในส่วนแรกนี้เน้นเห็นภาพรวมและเทคนิค ที่สามารถใช้ในการตั้งคำถามและเปลี่ยนคำถามไปเป็นรูปแบบต่างๆได้อย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● วัตถุประสงค์ต่างๆของการใช้คำถาม ● พื้นฐานและความหมายของคำถาม ● คำถามเปิด คำถามปิด 5W + 1 H และ Yes-No Question ● คำถามเชิงบวก คำถามเชิงลบ อารมณ์ของคำถามรูปแบบต่างๆ ● เทคนิคตั้งประโยคคำถามเชิงเดี่ยวและเชิงซ้อน ● การตั้งคำถามแบบให้ตัวเลือก ● การระบุสิ่งที่ต้องการที่แท้จริงก่อนการตั้งคำถาม <p>Workshop #1 การใช้คำถามแบบต่างๆ</p>
2	10:30-12:00 น.	<p>เทคนิคการตั้งคำถามในการทำงาน ประสานงาน การวิเคราะห์ปัญหา การหาคำตอบในงานอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การใช้คำถามกับทีมงานและในการประชุม ● การตั้งคำถามให้ชัดเจน ● การใช้คำถามจัดการกับคนรูปแบบต่างๆในที่ประชุม ● การใช้คำถามเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ในงาน ● การใช้คำถามเพื่อหาเหตุผลของปัญหาและการใช้คำถามซ้ำประเด็นเพื่อทวนสอบ ● การใช้คำถามทางอ้อม การใช้คำถามต่อเนื่อง ● การใช้ความเงี่ยบถามคำถาม ● การใช้คำถามย้อนอดีตเพื่ออ้างอิง ● การใช้คำถามเพื่อชี้แนะและโน้มน้าวผู้ฟัง ● การใช้คำถามเชิงกลยุทธ์ ● การสรุปประเด็นจากคำตอบ <p>Workshop #2 การใช้คำถามเพื่อการทำงาน</p>
3	13:00-14.30 น.	<p>การตั้งคำถามเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในทีมงานและการกระตุ้น</p>

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
		<p>ทีมงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ทักษะคิดของการตั้งคำถามเพื่อความสัมพันธ์ ● การใช้คำถามเชื่อมสัมพันธ์ เปิดช่องการสื่อสาร ● การตั้งคำถามเพื่อการสื่อถึงความเห็นอกเห็นใจ ● การสื่อถึงความต้องการแบบทฤษฎีภูมิ ● การหลีกเลี่ยงการกล่าวโทษ ● การใช้คำถามเพื่อปิดการขาย ● คำถามเชิงทัศนคติ ● การใช้คำถามจูงใจ กระตุ้นทีมงาน คำถามเชิงเป้าหมาย <p>Workshop #3 การใช้คำถามเพื่อสร้างสัมพันธ์</p>
4	14:45-16:00 น.	<p>การตั้งคำถามเพื่อการฝึกสอนงาน ให้คำปรึกษา สร้างแรงบันดาลใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การตั้งคำถามเพื่อการฝึกสอนงาน ● การตั้งคำถามเพื่อเพิ่มความกระฉับ การตั้งคำถามให้ฝึกคิด ● การตั้งคำถามเชิงพฤติกรรมการทำงาน ● การตั้งคำถามเพื่อจัดลำดับความสำคัญในงาน ● การใช้คำถามจากหลักของ Bloom's Taxonomy ● การใช้คำถามเชิงประเมิน ● การตั้งคำถามเชิงเหตุการณ์ ● การใช้ 3 คำถามหลักการ Golden Circle ● การใช้คำถามเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ <p>Workshop #4 กรณีศึกษา</p>

วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย กรณีศึกษา อภิปรายแลกเปลี่ยน และ Work shop

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- ✓ ผู้บริหาร
- ✓ ผู้จัดการ, หัวหน้างาน

✓ ปฏิบัติงาน (จำนวนประมาณ 30 คน)

ระยะเวลาการฝึกอบรม

การอบรมใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นจำนวน 1 วัน (09.00 น. - 16.00 น.) โดยการอบรมจะประกอบด้วย การบรรยายทฤษฎีและหลักการ กิจกรรมปฏิบัติการกลุ่มและการฝึกประยุกต์ความรู้จากการฝึกอบรม ความท้าทายหรือวาระที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผลการดำเนินงาน (ตามความเหมาะสม)

แนวทางที่ใช้ในการอบรม

แนวทางการสัมมนาและรูปแบบการเรียนรู้ : ทฤษฎี 20 : ปฏิบัติ 80

บรรยาย	ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม
กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด	ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”
ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ	เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” มากยิ่งขึ้น
การเสวนาตีความ	วิเคราะห์เพื่อเข้าใจให้เชิงลึกเพื่อการประยุกต์ใช้

- ⊕ การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- ⊕ เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ พร้อม VDO ประกอบการบรรยาย, กิจกรรมกลุ่มการระดมความคิด (Brainstorming) , การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง

